

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SHEILA CRISTINA DE SOUZA COELHO

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA
DE GESTÃO EMPRESARIAL NA TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS**



**CURITIBA
2013**

SHEILA CRISTINA DE SOUZA COELHO

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA
DE GESTÃO EMPRESARIAL NA TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS**

Monografia apresentada como requisito para a obtenção parcial do curso de Especialização, Gestão em Negócios, setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná Trabalho.

Orientador(a): Prof. Dr. Egon Walter Wildauer

**CURITIBA
2013**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
PARECER FINAL

NOME DO (A) ALUNO (A): SHEILA CRISTINA DE SOUZA COELHO

TÍTULO DO TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO EMPRESARIAL NA TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS

NOME DO PROFESSOR ORIENTADOR: EGON WALTER WILDAUER

PARECER DO PROFESSOR ORIENTADOR:

MUITO BOM TRABALHO. A ENUNCIAR APRESENTA BOA ENTENDIMENTO
COM DEFINIÇÃO CLARA DOS OBJETIVOS PRINCIPAIS DO ESCOPO
DEFINIDO. APRESENTA BOA FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA QUE
PERMITE ENTENDER O PROBLEMA E SEUS RESULTADOS.
APRESENTA CONCLUSÃO COM FUNDAMENTO TEÓRICO A
PROPOSTA. S.M.T. É O PARECER.

NOTA: 9,0 (NOVE)

) ASSINATURA:

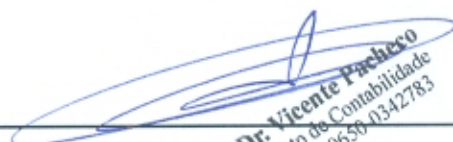


Prof. Dr. Egon Walter Wildauer
Depto. de Ciência e Gestão da Informação - UFPR
Matrícula 184.632

NOME DO PROFESSOR DESIGNADO:

NOTA: 9,0 (noventa)

) ASSINATURA:



Prof. Dr. Vicente Pacheco
Departamento de Contabilidade
Matrículas: 100650-0342783

CONCEITO FINAL: 9,0 (noventa)

COORDENADOR DO CURSO: LUIZ CARLOS DE SOUZA

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____

*Dedico este trabalho em especial ao amor incondicional da minha mãe, por me incentivar e motivar, e aos meus amigos e todos que de uma forma contribuíram para a realização de mais uma etapa.
E agradeço a Deus pelas conquistas em minha vida.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço ao Nosso Deus, pelo Dom da vida e força para seguir os caminhos mais duradouros.

Aos meus familiares, pelo amor e pela compreensão sempre tão presentes.

Aos professores e mestres desta renomada Instituição, por todo apoio e dedicação prestados em todos os momentos, em especial ao Dr. Egon Walter Wildauer, pela colaboração e orientação deste.

Aos integrantes do Curso de Especialização em Gestão de Negócios, pelo bom convívio em sala de aula durante esta fase de aprendizagem.

“Dê o primeiro passo na fé. Você não precisa ver a escada inteira. Apenas dê o primeiro passo.”

RESUMO

O presente trabalho busca abordar a importância da Tecnologia de Informação em uma gestão empresarial, visando à tomada de decisões. Em relação aos avanços da tecnologia diante da era da informação, onde a implementação de um sistema de informação será um fator fundamental na tomada de decisões gerenciais. Sendo assim, o desenvolvimento gerencial eficaz e eficiente contribui para qualquer organização, por meio de infraestrutura informacional para uma tomada de decisões, de forma ágil e segura. Como metodologia utiliza-se a revisão bibliográfica por meio de métodos descritivos. Abordou-se ainda um estudo de caso, avaliando a importância da TI na gestão empresarial na tomada de decisões. Dentre os resultados, verifica-se que a TI fortalece o plano de atuação das empresas, a geração de informações rápidas, precisas e principalmente úteis, garante uma estruturação de gestão diferenciada, bem como viabilizando melhorias no processo de tomada de decisões.

Palavras chave: Tecnologia de Informação. Gestão Empresarial. Sistema de Informação. Tomada de Decisões. Melhorias.

ABSTRACT

This paper seeks to address the importance of Information Technology in business management, aiming at making decisions. In relation to technology advances before the information age, where the implementation of an information system is a key factor in making managerial decisions. Thus, the effective and efficient management development contributes to any organization, through informational infrastructure for decision making, in a fast and safe. The methodology uses the literature review by descriptive methods. Addressed is also a case study, assessing the importance of IT in business management in decision making. Among the results, it appears that the IT plan strengthens the role of corporations, the generation of rapid, accurate and useful mainly guarantees a differentiated management structure, as well as enabling improvements in decision-making.

Keywords: Information Technology. Business Management. Information System. Decision Making. Improvements

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	12
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 Objetivo geral.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	14
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	15
2 FUNDAMENTAÇÃO	16
2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	16
2.2 APLICABILIDADES DA TI.....	18
2.3 O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO.....	20
2.4 TIPOS DE SISTEMAS EMPRESARIAIS.....	21
2.4.1 Sistema de Apoio às Operações.....	21
2.4.2 Sistema de Processamento de Transações (SPT).....	22
2.4.3 Sistemas de Trabalho do Conhecimento e de Automação de Escritório (STC e.....	22
SAE).....	22
2.4.4 Sistema de Apoio Gerencial.....	23
2.4.5 Sistema de Suporte da decisão (SSD).....	23
2.4.6 Sistema de Suporte Executivo (SSE).....	24
2.4.7 Sistema de Informação Gerencial (SIG).....	24
2.4.8 Importância dos Sistemas de Informação Gerencial para as empresas	26
2.4.9 Aspectos que fortalecem os sistemas de informação gerencial nas empresas.....	27
2.4.10 Relatórios do Sistema de Informação Gerencial.....	27
2.5 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA GERENCIAL.....	28
2.5.1 Tecnologia de gestão empresarial	28
2.5.2 Importância da informação na gestão gerencial.....	30
2.5.3 A tecnologia na gestão empresarial para tomada de decisões.....	32
3 METODOLOGIA.....	35
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	35
3.2 COLETA DE DADOS.....	36
3.2.1 População alvo.....	37
3.2.2 Análise de dados.....	37
3.3 MATERIAIS DA PESQUISA.....	37

3.4 RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO.....	38
4 ANÁLISE DE RESULTADOS.....	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICE.....	64

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Sexo	37
Gráfico 2 - Faixa etária	38
Gráfico 3 - Grau de escolaridade	38
Gráfico 4 - Área de atuação profissional	39
Gráfico 5 - Tempo de trabalho na empresa	39
Gráfico 6 - Elaboração de um projeto, antes de investir em TI	40
Gráfico 7 - A utilização da TI como instrumento para tomada de decisões	41
Gráfico 8 - O controle das informações gerenciais são repassadas de forma clara ..	41
Gráfico 9 - Utilização da TI para controle e planejamento de investimento	42
Gráfico 10 - As informações financeiras são apresentadas de forma segura com base em estudos estatísticos de mercado	42
Gráfico 11 - As informações da empresa fornecem relatórios anuais	43
Gráfico 12 - A empresa adota uma política de treinamento e desenvolvimento na TI.....	43
Gráfico 13 - Política de investimento e avaliação dos recursos da TI.....	44
Gráfico 14 - A empresa define e implementa todos os critérios de segurança física e lógica de seus sistemas	44
Gráfico 15 - A utilização eficaz da TI é essencial para o sucesso organizacional....	45
Gráfico 16 - A efetividade da utilização da TI para melhorar o conhecimento Técnico.....	45
Gráfico 17 - A empresa busca aderir às novas práticas de TI	46
Gráfico 18 - A empresa especifica todas as necessidades em Telecomunicações ..	46
Gráfico 19 - As informações relevantes na tomada de decisões são repassadas ...	47
Gráfico 20 - Boas práticas de TI contribuem para melhorar a imagem corporativa. ..	47
Gráfico 21 - Gerenciamento da informação e controle de dados	48
Gráfico 22 - A relevância das informações econômico-financeiras	48
Gráfico 23 - Melhoria da qualidade de atendimento	49
Gráfico 24 - Reduzir custos e aumento da produtividade	49
Gráfico 25 - Organização e gestão empresarial	50
Gráfico 26 - Qualificação dos colaboradores para melhor utilizar as ferramentas de TI	50
Gráfico 27 - Reconhecimento da importância da TI no processo de desenvolvimento.....	51
Gráfico 28 - Condições dos equipamentos e recursos tecnológicos	51
Gráfico 29 - Treinamento e capacitação para utilização de sistemas e/ou Softwares.....	52
Gráfico 30 - A alta administração está consciente da importância da identificação de novas oportunidades com a utilização da TI	52
Gráfico 31 - Correio eletrônico e intranet (e-mail internos)	53
Gráfico 32 - Há um alinhamento estratégico dos Projetos de Investimento em TI com os fatores críticos de sucesso da empresa e os processos-chave do negócio.....	53
Gráfico 33 - Processo de TI e política de comunicação interna da empresa atende suas necessidades	54

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
SAE	Sistema de Automação de Escritório
SI	Sistema de Informação
SIG	Sistema de Informações Gerenciais
SPT	Sistema de Processamento de Transações
SSD	Sistema de Suporte da Decisão
SSE	Sistema de Suporte Executivo
STC	Sistemas de Trabalho do Conhecimento
TI	Tecnologia de Informação

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como finalidade, abordar a Tecnologia da Informação (TI) como ferramenta de controle e gestão em busca de resultado na tomada de decisões gerenciais. Sendo assim, a TI contribui para melhor disponibilizar o acesso às informações, viabilizando a otimização no processo decisório, automatizando as atividades operacionais e administrativas, bem como melhorando o controle interno das operações e análise dos resultados esperados pela gestão empresarial.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A tecnologia da informação representa um papel de suma importância para as empresas. Desta forma, a Tecnologia de Informação (TI) tornou-se uma ferramenta de gestão essencial para melhor proporcionar um suporte administrativo, sendo assim, indispensável às atividades das empresas de um modo geral.

De acordo com Rezende (2004) a informação é caracterizada como todo dado trabalhado, tratado e apresentado de forma significativa, que se torna útil para os seres humanos, atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem utiliza a informação.

Entende-se que a utilização da TI proporciona uma relação mais estreita entre a empresa, clientes e fornecedores. Desta forma, busca-se melhor interagir as informações gerenciais para a tomada de decisões.

Sendo assim, a TI busca proporcionar mudanças nos processos operacionais, bem como contribuir na maneira de conduzir os negócios. Uma empresa deve avaliar e planejar as necessidades diante o mercado de atuação. Uma informação seja ela qual for, pode ser de extrema importância no apoio as estratégias e processos de tomada de decisões, bem como no controle das operações empresariais.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

A Tecnologia de Informação quando utilizada de maneira correta, poderá viabilizar melhor adequação das ações e tomada de decisões em uma gestão empresarial.

Desta forma, como motivo principal as empresas devem utilizar a TI está na busca de vantagens competitivas. Do ponto de vista da administração de empresas em concordância com a definição de sistemas, existem dois elementos fundamentais para a tomada de decisões: os canais de informação e as redes de comunicação (BATISTA, 2004, p.20).

Desta forma, verifica-se a necessidade de implantação da TI nas empresas, seja por necessidade legal ou apenas controle burocrático e/ou operacional. Em um mercado globalizado e concorrido, as empresas encontram-se impulsionadas no seu cotidiano, na implantação de um sistema de informação gerencial que viabiliza, principalmente, o compartilhamento de informações entre os vários departamentos que constituem a estrutura de relacionamento da organização. Sabe-se que em uma TI que seja utilizada de forma eficiente, pode fazer a diferença e garantir melhor desempenho das atividades executadas.

Analisando o enfoque acima, buscam-se responder o seguinte questionamento: como os gestores podem melhor utilizar a TI como ferramenta de controle gerencial, em busca de resultados e tomada de decisões?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Identificar e analisar como os gestores podem utilizar a TI nos processos administrativos e controles gerenciais, na busca de resultados e tomada de decisões.

1.3.2 Objetivos específicos

- descrever conceitos e aplicabilidades da TI em uma gestão empresarial;
- identificar os principais recursos de TI utilizados nos processos administrativos , demonstrando as vantagens proporcionadas em uma gestão empresarial;
- descrever a TI utilizada pela empresa pesquisada, identificada por meio de um diagnóstico da situação atual, verificando ainda junto aos colaboradores a aceitação e utilização da TI;
- propor sugestões e ações de melhorias para a TI utilizada pela empresa, tendo como base os dados coletados na pesquisa de campo.

1.4 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa tem como justificativa, a necessidade da implementação da Tecnologia de Informação para proporcionar maior integração e controle de informações, resultando em tomada de decisões gerenciais na gestão de negócios.

Entende-se que a ferramenta da Tecnologia de Informação implementada de forma integrada à organização, viabiliza o controle de informações cada vez mais rápido, de forma a identificar mercados potenciais, bem como novas oportunidades de mercado.

Atuando em um mundo cada vez mais interligado, as informações e o conhecimento tornam-se fatores diferenciais das empresas e dos profissionais. Desta forma, a gestão e a utilização de forma eficaz da TI estará proporcionando a tomada de decisões empresariais, constituindo uma poderosa ferramenta diferencial de negócios proporcionando alternativas de lucratividade para as organizações.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma:

No capítulo 1 abordam-se as informações iniciais sobre a descrição do tema e o enfoque do trabalho, problema de pesquisa, objetivos e a justificativa que motivou a escolha do tema, bem como a estrutura do trabalho apresentado.

O capítulo 2 descreve-se o referencial teórico utilizando os principais autores de livros e fontes bibliográficas sobre o tema proposto, analisando a importância da informação, sistemas, suas definições e aplicabilidades.

O capítulo 3 apresenta os procedimentos metodológicos, descrevendo a natureza da pesquisa, tipos de abordagens, delineamento da pesquisa, população-alvo do estudo, o plano de amostragem e análise dos dados obtidos por meio da pesquisa de campo.

No capítulo 4, são demonstrados os resultados da pesquisa de campo, identificando a importância da Tecnologia de Informação na gestão empresarial para tomada de decisões. São propostas ainda, sugestões de melhorias, citam-se a necessidade de implementar a Tecnologia de Informação, visando a otimização do controle de informações gerenciais.

Por fim, no capítulo 5 apresentam-se as considerações finais, identificando se os objetivos foram atingidos, bem como se o problema de pesquisa foi respondido no desenvolvimento do trabalho proposto.

2 FUNDAMENTAÇÃO

O presente capítulo aborda os principais fundamentos teóricos, demonstrando os principais conceitos, características e aplicabilidades da Tecnologia de Informação. São abordados ainda as ferramentas utilizadas na Tecnologia de Informação, visando alcançar os objetivos traçados para este trabalho.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Já no que concerne à informação, segundo Davenport e Prusak (2003, p.4), “a informação tem por finalidade mudar o modo de como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento. A informação não só “da forma” ao receptor como visa a alguma finalidade”.

Para Nakagawa (apud PAVODEZE, 2000, p. 43), “informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”

Rezende (2005, p.26) caracteriza a informação “pode ser audível ou visível e pode ser materializada por meio de um suporte físico ou eletrônico”.

De acordo com Oliveira (2002, p. 35) o sistema “é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com um determinado objetivo e efetuam determinada função”. Sistema é um conjunto de unidades relacionadas, decorrem de dois conceitos: o de propósito e o de globalismo (STAIR, 2002).

Já um sistema de informação computadorizado é “composto de hardware, software, bancos de dados, telecomunicações, pessoas e procedimentos que são configurados para coletar, manipular, armazenar e processar os dados em informação” (STAIR, 2002, p.13).

Batista (2004, p. 22), conceitua sistema como:

A disposição das partes de um todo que, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas.

Sendo assim, de acordo com O'brien (2004, p. 6), sistema de informação “é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, rede de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

Para Rezende (2005, p.27) “os sistemas de informação, independente de seu nível ou classificação, têm como maior objetivo auxiliar os processos de tomada de decisões nas organizações”.

Desta forma, visando melhor medir o valor da informação o gestor deve dispor da informação de forma que ela reduza as incertezas encontradas no decorrer do processo decisorial, e conseqüentemente, aumente a qualidade da decisão. Informações com qualidade e apresentadas em tempo hábil à tomada de decisão são de vital importância para as empresas modernas. O uso adequado dos recursos da Tecnologia de Informação garante a qualidade e pontualidade das informações (PAVODEZE, 2002).

Cruz (2008), “a tecnologia da informação pode ainda ser definida como todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e/ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada no processo”.

Foina (2001, p. 31), conceitua Tecnologia da Informação como “um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”.

Batista (2004, p. 59), define: “Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”.

De acordo com Rezende e Abreu (2006, p. 78), “pode-se conceituar a tecnologia da informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”.

Segundo Rezende e Abreu (2000, p. 76), a tecnologia de informação está fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos;
- Software e seus recursos;

- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações.

Desta forma, a integração dos componentes citados acima, proporciona melhorias na potencialidade de atuação das empresas, agregando valor de mercado e capacidade de gerir as informações de forma eficiente.

Na visão de Siqueira (2008) a tecnologia da informação “é um ato de organização ou de transformação da realidade para atender às necessidades do homem, dentro de sua possibilidade de enquadramento”. Desta forma, esta possibilidade é determinada por sua estrutura de conhecimento, por suas relações de representação do mundo, por suas técnicas.

Dentre desse contexto, torna-se necessário que as organizações tenham seus planejamentos empresariais e de TI integrados, coerentes e em sinergia com as estratégias empresariais. A tecnologia da informação não se restringe a equipamentos (hardware), programas (software) e comunicações de dados, pois também envolve fundamentalmente aspectos humanos, administrativos e organizacionais.

2.2 APLICABILIDADES DA TI

A tecnologia da informação está sendo intensamente empregada para a realização dos mais variados tipos de atividade. De acordo com Rossetti e Morales (2007) a tecnologia da informação,

É utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análise de mercados; para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores. É usada como ferramenta de comunicação e gestão empresarial, de modo que organizações e pessoas se mantenham operantes e competitivas nos mercados em que atuam. Em face disso, além de sua rápida evolução, é cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento como o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes.

Já Davenport e Prusak (2003, p. 151) alegam que,

A tecnologia da informação possibilita que o conhecimento de uma pessoa ou de um grupo seja extraído, estruturado e utilizado por outros membros da organização e por seus parceiros de negócios no mundo todo. A tecnologia ajuda também na codificação do conhecimento e, ocasionalmente, até mesmo em sua geração.

Nesta perspectiva, a tecnologia da informação deve atuar neste cenário como uma ferramenta de apoio a comunicação, cooperação, coordenação e acesso adequado as fontes de informação para garantir sucesso no processo da inovação.

Neste processo estratégico de busca da eficiência, onde se verifica a interação entre os recursos humanos e os recursos materiais, nota-se a importância, entre outros itens, da tecnologia da informação. Segundo Lins (2009, p. 5), definindo o que seria TI,

O setor de tecnologia da informação e de comunicação agrega atividades relacionadas com a produção de bens que se destinem ao processamento e apresentação da informação por tecnologia digital e de seus componentes e com a prestação de serviços de tratamento, de transporte e de apresentação da informação em todas as suas modalidades: dados, imagens, voz, audiovisuais e multimídia.

O autor observa que o setor de TI, com a utilização de redes internas e novas formas de controle de processos, é um promotor do aumento da produtividade, ressaltando como causas a redução dos desperdícios, eliminando funções desnecessárias e a melhoria da comunicação, o maior intercâmbio de informações, permitindo o trabalho e a comunicação remotas, e a criação de comunidades ou redes virtuais, que promovem a disseminação das informações, melhorando o adestramento de um grande número de pessoas.

Desta forma, a importância de gerenciar os conhecimentos da organização de acordo com Laudon e Laudon (2004, p.324):

À medida que o conhecimento se torna um patrimônio essencial e estratégico, o sucesso organizacional depende cada vez mais da capacidade da empresa de produzir, reunir, armazenar e disseminar conhecimento. Com conhecimento, as empresas tornam-se mais eficazes e eficientes na utilização que fazem de seus escassos recursos. Sem conhecimento, tornam-se menos eficientes e eficazes no emprego de seus recursos e, por fim, fracassam.

Entende-se que a gestão do conhecimento contribui para elevar a capacidade da organização de aprender com seu ambiente, de maneira que possa incorporar conhecimento a seus processos de negócios.

Sendo assim, O'brien (2004, p.60) afirma que “isso significa a criação constante de novo conhecimento dos negócios, sua disseminação ampla por toda a empresa e a rápida incorporação do novo conhecimento em seus produtos e serviços”.

Entende-se que a TI no processo de gestão do conhecimento tem o papel de fundamental importância na habilitação de processos de negócios visando criar, armazenar, disseminar e aplicar conhecimento (LAUDON; LAUDON, 2004).

2.3 O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

O sucesso das empresas atualmente está totalmente vinculado à velocidade em que as informações são assimiladas e pela rapidez em que são tomadas as decisões. Os componentes que fundamentam a Tecnologia de Informação são os grandes precursores desse sucesso.

Segundo Rezende e Abreu (2000, p. 76), a Tecnologia de Informação está fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos;
- Software e seus recursos;
- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações.

A união desses componentes eleva a potencialidade de atuação das empresas, agregando valor de mercado e capacidade de gerir as informações de forma eficiente.

A Tecnologia da Informação inovou o mundo dos negócios. Os processos empresariais precisam ser dotados de confiabilidade, versatilidade, eficiência e eficácia.

A tecnologia de informação é utilizada para melhorar o desempenho das atividades da empresa, e por consequência, apoiar a reengenharia dos processos empresariais.

O'brien (2004) descreve que um dos valores estratégicos da tecnologia da informação é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais. Os processos operacionais podem se tornar mais eficientes, e os processos gerenciais da empresa mais eficazes. Com essas melhorias nos processos empresariais a empresa pode reduzir custos, melhorar a qualidade e o atendimento ao cliente e criar novos produtos e serviços.

Com as melhorias oferecidas pela Tecnologia de Informação, as empresas podem ter novas oportunidades comerciais, permitindo a expansão para novos mercados ou novos segmentos de mercados existentes. Ainda que isso signifique enfrentar muitas barreiras, principalmente no que tange ao custo elevado de investimento e complexidade da tecnologia de informação.

2.4 TIPOS DE SISTEMAS EMPRESARIAIS

Os sistemas, do ponto de vista empresarial, podem ser classificados de acordo com a sua forma de utilização e o tipo de retorno dado ao processo de tomada de decisões. Os sistemas podem ser de contexto operacional ou gerencial, ou seja, Sistemas de Apoio às Operações e Sistema de Apoio Gerencial.

Na sequência, estão apresentados os principais sistemas de informação dando, porém, maior ênfase ao sistema de informação gerencial, estudo desse trabalho.

2.4.1 Sistema de Apoio às Operações

Os sistemas de apoio às operações de uma empresa têm por principais metas processar transações, controlar processos industriais e atualizar banco de dados, fornecendo informações de âmbito interno e externo. Apesar da sua importância para o desenvolvimento normal das atividades da empresa, não

consegue desenvolver informações específicas, necessitando do apoio do sistema de informação gerencial. Faz parte do sistema de apoio às operações (LAUDON; LAUNDON, 2004):

2.4.2 Sistema de Processamento de Transações (SPT)

Os sistemas de processamento de transações são utilizados no nível operacional da empresa, afirmam Laudon e Laudon (2004, p. 31), que “um sistema de processamento de transações é um sistema computadorizado que executa e registra as transações rotineiras diárias necessárias para a condução dos negócios”.

A automatização dos trabalhos repetitivos e rotineiros comuns aos negócios da empresa agiliza e facilita a realização dos trabalhos. Além de oferecer uma gama maior de informações. Como exemplo, pode-se citar a transação das rotinas da folha de pagamento, a computadorização, além de produzir os cheques para pagamento dos colaboradores, pode fornecer relatórios exigidos pelos órgãos federais e estaduais. São também exemplos de SPT, a emissão de notas fiscais e o controle de estoque (LAUDON; LAUNDON, 2004).

2.4.3 Sistemas de Trabalho do Conhecimento e de Automação de Escritório (STC e SAE)

A necessidade do nível de conhecimento da empresa é suprida pelos sistemas de trabalho do conhecimento e de automação de escritório. Segundo Batista (2004, p. 24), a definição que se aplica ao STC e SAE é descrita da seguinte forma: “toda e qualquer tecnologia de informação que possui como objetivo principal aumentar a produtividade pessoal dos trabalhadores que manipulam as informações de escritório”.

Laudon e Laudon (2004, p. 33) também definem: “os sistemas de automação de escritório (SAE) são aplicações de informática projetadas para aumentar a

produtividade dos trabalhadores de dados, dando suporte à coordenação e às atividades de comunicação de um escritório típico”.

Os aplicativos dos escritórios são projetados com base na necessidade de manipulação e gerenciamento de documentos, aumentando assim a produtividade dos envolvidos com a atividade, por exemplo, a editoração eletrônica, arquivamento digital, planilhas de cálculo e outros, favorecem a qualidade e agilidade das tarefas. Já os sistemas de trabalho do conhecimento exigem uma visão ampla das pessoas, pois além de saber usar os aplicativos dos escritórios, essas pessoas precisam saber utilizar o que o aplicativo oferece para criar informações novas (BATISTA, 2004).

2.4.4 Sistema de Apoio Gerencial

Entende-se que ao fornecer informações para a tomada de decisão, a empresa deve estar completamente envolvida nesse processo. A complexa relação entre os diversos gerentes de uma organização deve ser facilitada pelos sistemas de apoio gerencial (BATISTA, 2004).

O'brien (2002, p.29), afirma que “quando os sistemas de informação se concentram em fornecer informação e apoio à tomada de decisão eficaz pelos gerentes, eles são chamados sistemas de apoio gerencial”. Entre os vários tipos de sistemas de apoio gerencial, pode-se citar: Sistema de Suporte da Decisão (SSD), Sistema de Suporte Executivo (SSE) e Sistema de Informação Gerencial (SIG).

2.4.5 Sistema de Suporte da decisão (SSD)

Os sistemas de suporte da decisão são munidos de grande quantidade de dados e ferramentas de modelagem, permitindo uma flexibilidade, adaptabilidade e capacidade de resposta rápida ao nível gerencial da organização.

Nessa contextualização, Batista (2004, p. 25), considera como SSD “os sistemas que possuem interatividade com as ações do usuário, oferecendo dados e modelos para a solução de problemas semi-estruturados e focando a

tomada de decisão”. Os sistemas de suporte a decisão oferecem recursos cruciais que viabilizam o suporte às decisões de nível gerencial.

2.4.6 Sistema de Suporte Executivo (SSE)

Os sistemas de suporte executivo dão suporte ao nível estratégico da empresa e ajudam a definir os objetivos a serem estabelecidos, utilizando-se de tecnologia avançada para a elaboração de gráficos e relatórios. Os usuários desse sistema são os executivos seniores.

Os sistemas de suporte executivo não são projetados para resolver problemas específicos, em vez disso, fornecem uma capacidade de computação e telecomunicações que pode mudar a estrutura dos problemas.

2.4.7 Sistema de Informação Gerencial (SIG)

O sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão (STAIR, 2002).

Oliveira (2002, p. 59), define que, “o sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório”.

Stair (1998, p.278), assim define:

O propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência.

As fontes internas estão relacionadas aos bancos de dados mantidos pela organização. Os bancos de dados são atualizados pela captura e armazenamento dos dados resultantes da integração dos diversos sistemas que compõem a organização, entre eles, sistemas de finanças, sistemas de contabilidade, sistemas de recursos humanos, sistemas de venda e marketing (STAIR, 1998).

Oliveira (2002, p. 39), afirma que Sistema de Informação Gerencial (SIG) “é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”.

Os sistemas de informação gerencial mudam constantemente para atender o dinamismo dos negócios, o que vai de encontro à necessidade de qualquer organização para sobreviver no mercado.

Para Batista (2004, p. 22), sistema de informação gerencial:

É o conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

A estrutura decisória da empresa, no contexto de processos gerenciais, classifica os sistemas de acordo com o problema organizacional que ajuda a resolver.

Para Batista (2004), escreve que os sistemas são classificados em: sistema de nível estratégico, de conhecimento, tático e operacional. As informações geradas pelos sistemas de nível estratégico são utilizadas na definição do planejamento estratégico da organização, ou seja, tomada de decisão.

Os sistemas de nível tático são usados no controle dos planejamentos operacionais, define as táticas ou metas a serem cumpridas. Os sistemas de conhecimento envolvem a transmissão de conhecimento e informação entre os departamentos. Os sistemas de nível operacional são utilizados para o desenvolvimento das tarefas diárias da empresa, como exemplo: sistema de compra/venda.

2.4.8 Importância dos Sistemas de Informação Gerencial para as empresas

Tem-se dificuldade em avaliar quantitativamente os benefícios oferecidos por um sistema de informação gerencial, porém Oliveira (2002, p.54) afirma que o sistema de informação gerencial pode, sob determinadas condições, trazer os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação dos tomadores de decisão;
- Fornecedor de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam os sistemas;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

Essas premissas permitem que as empresas definam possíveis fortalecimentos do processo de gestão, garantindo o diferencial de atuação e por consequência, vantagem competitiva.

Os sistemas de informação gerencial segundo Stair (1998), resulta em vantagem competitiva para a empresa, pois um SIG deve ser desenvolvido de forma a dar apoio às metas da organização. Por exemplo, os executivos de nível superior usam relatórios do SIG no desenvolvimento de estratégias para o sucesso dos negócios, os gestores de nível médio usam os relatórios de SIG para comparar as metas estabelecidas da empresa com os resultados reais. Dessa forma, a empresa

justifica o cumprimento de suas metas com a ajuda dos sistemas de informação gerencial.

2.4.9 Aspectos que fortalecem os sistemas de informação gerencial nas empresas

Os sistemas de informação gerenciais são instrumentos para o processo decisório. Por consequência, para que a empresa possa usufruir as vantagens básicas dos Sistemas de Informação Gerenciais, é necessário, segundo Rezende e Abreu (2000, p.121), que alguns aspectos sejam observados. Entre estes podem ser citados:

- O envolvimento da alta e média gestão;
- A competência por parte das pessoas envolvidas com o SIG;
- O uso de um plano mestre ou planejamento global;
- A atenção específica ao fator humano da empresa;
- A habilidade dos executivos para tomar decisões com base em informações;
- O apoio global dos vários planejamentos da empresa;
- O apoio organizacional de adequada estrutura organizacional e das normas e procedimentos inerentes ao sistema;
- O conhecimento e confiança no SIG;
- Existência de e/ou informações relevantes e atualizadas;
- A adequação custo-benefício.

Desta forma, as mudanças nos processos empresariais são inevitáveis quando se opta por investir em inovação, principalmente com relação à tecnologia.

2.4.10 Relatórios do Sistema de Informação Gerencial

Os relatórios do sistema de informação gerencial podem ajudar os administradores no que tange os aspectos de desenvolvimento de planos para melhorar a administração, assim como obter melhor controle sobre as operações da empresa, e tomar decisões acertadas.

O processo de transformação de dados resulta em informações úteis, as quais podem ser observadas nos relatórios. Stair (1998), escreve que os relatórios advindos do sistema de informação gerencial incluem relatórios programados, relatório indicador de pontos críticos, relatórios sob solicitação e relatórios de exceção. Os relatórios programados são aqueles produzidos periodicamente, por exemplo, em uma fábrica a produção de um determinado produto pode ser monitorada diariamente. O relatório de pontos críticos é um tipo especial de relatório programado emitido no começo de cada dia, resumindo as atividades do dia anterior.

Os administradores obtêm informações sobre as atividades críticas da empresa possibilitando ações corretivas. Os relatórios sob solicitação são produzidos somente quando o administrador quer saber sobre um item específico, por exemplo, total da venda de um determinado produto. Os relatórios de exceção são parametrizados para informar automaticamente critérios preestabelecidos pela empresa, por exemplo, para se tiver um efetivo controle de estoque os administradores parametrizam o sistema para avisar quando determinado produto está com estoque abaixo do mínimo ideal (STAIR, 1998).

Diante deste contexto, conclui-se que os relatórios produzidos pelo sistema de informação gerencial deveriam ser fornecidos de acordo com a necessidade dos gerentes. Eles podem ser diários, semanais, mensais e apresentar informações de cunho financeiro, administrativo, e contábil.

2.5 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA GERENCIAL

2.5.1 Tecnologia de gestão empresarial

Entende-se que a tecnologia de gestão empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependente de informações e de toda a infraestrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados.

Batista (2004, p. 59), define “tecnologia de informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”.

A gestão estratégica das informações, resultante da Tecnologia da Informação é parte integrante de qualquer estrutura gerencial de sucesso. Segundo Pavodeze (2000, p. 44): “Tecnologia da Informação é todo o conjunto tecnológico à disposição das empresas para efetivar seu subsistema de informação”.

Já Cruz (2008, p. 26) assim a conceitua Tecnologia da Informação como “todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer no processo”.

Considerando ambas as definições, é válido afirmar que este instrumento representa, em se falando de competitividade, uma influência decisiva, já que atinge a forma como as empresas se organizam, operam e concorrem com as demais.

A implicação desta classificação para os efeitos de novas tecnologias é que parece ser mais interessante para aquelas organizações, que efetivamente fazem uso de novas tecnologias, possuem estruturas organizacionais orgânicas ao invés de mecanicistas. Dependendo do ponto no qual o sistema de controle se localiza ao longo destas duas dimensões na organização, haverá um efeito muito significativo na natureza e na qualidade das relações entre os vários membros organizacionais (PAVODEZE, 2002).

Apesar de a administração ter alguma competência para a escolha sobre o tipo de sistema de controle utilizado, as tarefas e as tecnologias da organização também acabam por influenciar este sistema. Assim, argumenta-se que a introdução de novas tecnologias, como a TI, poderá alterar o sistema de controle, variando-o ao longo das duas dimensões e conseqüentemente gerando impacto nas estruturas da organização (STAIR, 2002).

As tecnologias podem permitir a automação de certos elementos das tarefas, somente restarão àqueles elementos com alto nível de variabilidade e incerteza. E assim, novas tecnologias poderão ser responsáveis pela formação de uma organização menos mecanicista. Por outro lado, quando as novas tecnologias possibilitam reduzir ou até eliminar a variabilidade e incerteza das tarefas, pode-se

estar levando a organização a tornar-se mais mecanicista através de estruturas mais burocráticas.

O crescimento da incerteza provoca o crescimento da necessidade de planejamento. Esta envolve uma decisão: mover-se para obter o processamento de informações necessárias através da introdução do uso de recursos incertos ou realizar mudanças para aumentar a capacidade de processamento de informação da organização (PAVODEZE, 2000).

2.5.2 Importância da informação na gestão gerencial

A origem da contabilidade gerencial através de seus estudos e análises já eram indicadores para o processo de gestão e tomada de decisão empresarial. Com o avanço tecnológico, com a globalização e o aumento da competição a informação contábil gerencial demonstrou uma maior participação na utilização de informações financeiras para o processo de gestão.

De acordo com Oliveira (2004, p.80) para melhor analisar, planejar, entender e administrar sistemas organizacionais “torna-se necessário identificar e focalizar quatro elementos principais: objetivos, componentes, processo e controle”.

Entende-se que a evolução da informática em todos os campos de atuação das empresas e, principalmente, na área de gestão empresarial, veio ao encontro das reais necessidades de agilizar os processos de informações e decisões empresariais.

Numa organização, de forma genérica, mas não simplificadora, pode-se perceber que existem dois tipos de ocupações básicas: de decisão e de ação. O ciclo produtivo pode ser modelado como uma sequência de decisões, ações e *feedback*, para novas decisões, e assim por diante. A razão de ser do subsistema de controle é monitorar as ações, interferindo para correção de rumos, com vista aos objetivos empresariais. Por sua natureza, o subsistema de controle se baseia em informações. Os sistemas de informações usados na empresa são vitais para o controle das operações.

Para Oliveira (2004, p.81):

Os principais objetivos de se fazer um planejamento são: buscar maior eficiência interna, criando uma base de informações necessárias para o bom funcionamento operacional e gerencial; administração das informações do ambiente externo; planejamento dos recursos de tecnologia de informação para suportar o sistema de informação envolvendo qualidade de hardware e software; utilização da informação perante os concorrentes (OLIVEIRA, 2004).

A TI (Tecnologia da Informação) tem recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, é essencial para o planejamento estratégico da organização (REZENDE, ABREU, 2001), dentro do novo empreendimento, a forma de utilização das informações será muito importante para o desenvolvimento da organização, pois, pelo fato da produção das frutas orgânicas serem realizada de forma artesanal, a tecnologia da informação é o diferencial dentro desse mercado em ascensão, melhorando a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes, fornecedores e concorrentes, auxiliando no planejamento estratégico.

A rede tecnológica está ocasionando mudanças profundas no sentido de como as pessoas passarão a fazer negócio no mundo. Essa transformação não somente mudará a maneira com que as organizações transportam informações e serviços, como também o modo com que tais organizações criam seus mercados, liberam produtos e servem seus clientes. Como a maioria das empresas pode conduzir seus negócios eletronicamente, um grande número de fabricantes, fornecedores e clientes ficam muito mais integrados (REZENDE; ABREU, 2001).

Em suma, as empresas possuem um alto fluxo de informação que necessitam de sistema de informação para ter controle total de sua gestão empresarial. Já as empresas que negam a esta realidade, estão condenadas a ficarem para trás no concorrido e disputado mercado atual.

2.5.3 A tecnologia na gestão empresarial para tomada de decisões

A Tecnologia de Informação em uma gestão gerencial constitui-se como um instrumento de apoio na gestão dos negócios que poderá contribuir significativamente para a eficiência operacional da organização, pois auxilia as empresas a coletar, processar e relatar informações para uma variedade de decisões operacionais e administrativas.

Segundo Gitman (2005, p. 40-41):

A segunda maior diferença entre finanças e contabilidade diz respeito à tomada de decisões. Contadores dedicam a maior parte de sua atenção à coleta e à apresentação de dados financeiros. Administradores financeiros avaliam as demonstrações contábeis, desenvolvem dados adicionais e tomam decisões baseadas na sua avaliação dos resultados e riscos associados. Contadores fornecem dados desenvolvidos de forma consistente sobre as operações passadas, presentes e futuras da empresa. Administradores financeiros usam esses dados na forma bruta, ou após certos ajustes e análises, como um importante insumo para o processo de tomada de decisões.

A importância da informática em razão da análise realizada nos dados pesquisados, além de ser uma segmentação de mercado promissor e de boa rentabilidade. A tecnologia da informação, na visão de alguns a panacéia para todos os problemas das empresas, tem sido tratada com reserva e ceticismo por outros. Embora existam empresas que, realizando investimentos maciços em informática, desfrutem de liderança em suas áreas de atuação, também há empresas que, apesar dos elevados investimentos em TI, apresentam os piores resultados em seus setores.

As decisões são tomadas sob diversas condições, sob condições de certeza, condições de incerteza e condições de risco. As decisões programadas normalmente oferecem um grau de risco menor do que as decisões não programadas (GITMAN, 2005).

Em se tratando das decisões tomadas sob certeza, o decisor tem conhecimento das conseqüências ou resultados de todas as alternativas, sendo assim, pode escolher a melhor dentre as alternativas propostas.

Stephen e Coulter (1996, p. 126), enfatizam que “a situação ideal para a tomada de decisões é a de certeza, ou seja, o administrador pode tomar decisões precisas, pois o resultado de cada alternativa é conhecido”.

Com relação às decisões tomadas sob condições de incertezas, os resultados são desconhecidos e gerados sob probabilidades, onde o decisor tem pouco ou nenhum conhecimento das informações que formam as alternativas.

Na tomada de decisão com risco, todas as alternativas têm um resultado específico e são projetadas sob probabilidades conhecidas. O tomador de decisão conhece todas as alternativas e sabe que o risco é inevitável.

Diante do exposto, observa-se que a tomada de decisão está diretamente relacionada ao potencial informativo da Tecnologia de Informação da empresa, e este dever ser o mais útil possível na geração da melhor informação no auxílio ao gestor (GITMAN, 2005).

A existência de indivíduos conhecidos como empreendedores é a condição básica para o surgimento de novos empreendimentos. Estes são os agentes responsáveis pelo desencadeamento e condução do processo de criação de unidades produtivas. Os empreendedores através de sua ação inovam e desenvolvem o universo empresarial permitindo, que o fluxo e desenvolvimento da economia sejam catalisados.

No entanto, muitos estudos realizados sobre este assunto confirmam que, o sucesso de um empreendimento está relacionado com atributos e comportamentos de seus empreendedores.

As possibilidades organizacionais da Tecnologia de Informação (TI), entretanto, não derivam apenas da crescente economia e facilidade de uso. Elas estão principalmente nas formas através das quais se permite que a informação seja alcançada, tanto a nível espacial quanto temporal. As facilidades de comunicação disponíveis atualmente através da TI possibilitam a escolha de diversos modos de processamento de informação e transmissão tornando a TI um elemento catalisador das capacidades de informações da organização (REZENDE, ABREU, 2000).

Desta forma, faz-se necessário preparar gerentes nas organizações com visão tecnológica, clara e realística das futuras tecnologias que possibilitem adequar

às organizações a esta realidade como também antecipar e preparar as mudanças estruturais futuras.

Sob este enfoque, os gerentes de TI devem ter uma razoável compreensão da cultura organizacional compreendendo esta como as idéias básicas que guiam os membros da organização em seu comportamento. Assim, deve-se, juntamente à visão tecnológica, ter a capacidade de analisar o nível tecnológico da organização e seu grau de maturidade com relação a ele.

Muitas são as satisfações em se criar uma nova empresa ou um novo negócio, desde o surgimento da idéia, a execução física do empreendimento, até a colocação dos produtos e/ou serviços no mercado (REZENDE, ABREU, 2000).

Da mesma forma que novas tecnologias modificam as estruturas organizacionais, a implantação da TI leva a mudanças na estrutura do trabalho e outras práticas organizacionais. Diferentes habilidades tornam-se relevantes na qualificação (ou não) dos indivíduos para as tarefas levando a um desequilíbrio na estrutura social existente.

A Tecnologia da Informação, durante muitos anos, evoluiu na automação de processos operacionais, mas existe ainda uma lacuna, em muitas organizações, no que se refere ao apoio informatizado às decisões gerenciais e estratégicas.

A empresa que melhor perceber as aplicações das tecnologias emergentes às suas operações, e que puder usar mais eficazmente a Informática aos processos decisórios, terá maior vantagem competitiva em seu setor de atuação. Assim, a Tecnologia da Informação passa a ser recurso estratégico para a organização, e sua aplicação eficiente e eficaz se torna fator crítico de sucesso (REZENDE, ABREU, 2000)..

3 METODOLOGIA

Apresenta-se a metodologia utilizada neste estudo, bem como as etapas para o desenvolvimento da pesquisa. A finalidade desta metodologia está em atender aos objetivos propostos neste estudo e com base na fundamentação teórica, apresenta-se neste a metodologia que tornou viável realização do presente trabalho.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Como método de pesquisa utilizou-se o descritivo e quantitativo, visando demonstrar a importância da Tecnologia de Informação na gestão empresarial em busca de tomadas de decisões.

Os estudos descritivos destinam-se a descrever as características de determinada situação, diferem dos resultados exploratórios no rigor em que são elaborados seus projetos. (LAKATOS; MARCONI, 2008).

De acordo com Gil (2009), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Desta forma, buscou-se identificar como a percepção da população pesquisada em relação à contribuição da Tecnologia de Informação como ferramenta empresarial na tomada de decisões gerenciais.

Segundo Magalhães (2007, p. 26) a pesquisa quantitativa “considera tudo que é quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

Já a pesquisa qualitativa de acordo com Magalhães (2007, p. 26), “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

Neste trabalho foi utilizada a pesquisa quantitativa, que é frequentemente aplicada em investigações que procuram avaliar a eficácia de um conjunto de processos para auxiliar a sociedade. (LAKATOS; MARCONI, 2008)

Foi empregada no presente estudo, uma metodologia com embasamento em fontes bibliográficas que contribuirão para o desenvolvimento do mesmo. O levantamento bibliográfico foi realizado utilizando-se duas ou mais bases de dados e livros da biblioteca. (VIEIRA, 2004, p. 10)

Entende-se que a pesquisa bibliográfica é aquela que dá subsídios através de livros técnicos referentes às áreas citadas acima, para a obtenção de informações necessárias à compreensão do trabalho científico (GIL, 2009).

No estudo da Tecnologia de Informação como ferramenta de gestão empresarial na tomada de decisões, devem-se considerar, também, fatores subjetivos, tais como o processo político e cultural que envolve relações de caráter humano e social, e as percepções dos indivíduos quanto ao contexto no qual se enquadra a filosofia empresarial.

3.2 COLETA DE DADOS

Conforme Lakatos e Marconi (2008, p.157), esta é a "etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas. a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos."

Diversos são os instrumentos para a coleta de dados a serem usados pelos pesquisadores: entrevistas, questionários, formulários, técnicas de observação, entre outras, são exemplos comumente utilizados. (LAKATOS; MARCONI, 2008)

Malhotra (2005) reforça que a coleta de dados ou informações através de questionário pode ser realizada através de quatro maneiras principais: entrevistas telefônicas, pessoais, entrevistas pelo correio e entrevistas eletrônicas.

Diversos são os instrumentos para a coleta de dados a serem usados pelos pesquisadores: entrevistas, questionários, formulários, técnicas de observação, entre outras, são exemplos comumente utilizados.

Foi utilizado na coleta de dados, um questionário estruturado para o levantamento de dados referentes a 23 questões fechadas, com o objetivo de avaliar a importância das ferramentas de TI na empresa estudada. O envio do questionário

foi através do e-mail corporativo aos funcionários. A pesquisa foi realizada no período de 25 a 31 de maio de 2013.

3.2.1 População alvo

Lakatos e Marconi (2008, p.147) conceituam universos como sendo "o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum".

O universo da pesquisa compreende de funcionários da Quality Consultoria em Telecomunicações, apresentando a amostra de 31 respondentes.

3.2.2 Análise de dados

A técnica utilizada para a análise de dados da pesquisa quantitativa, foi o software *Excel* como auxílio na tabulação das informações obtidas na pesquisa de campo, bem como a apresentação de gráficos, para melhor visualização e análise dos resultados.

3.3 MATERIAIS DA PESQUISA

A seguir, apresentam-se os estudos realizados. Inicialmente, descrevem-se os recursos de Tecnologia de Informação empregados na Quality Consultoria, bem como, suas características e principais objetivos. Em seqüência, analisam-se os resultados da pesquisa realizada com funcionários para avaliar a percepção dos funcionários da unidade Quality Consultoria de Curitiba-PR, sobre os recursos de TI adotados pela empresa e sua eficácia como instrumento para melhor controle de informações para tomada decisões.

A Quality Consultoria é uma empresa de renome no desenvolvimento de soluções e prestação de serviços de telecomunicações e internet no Brasil. A empresa oferece um portfólio diversificado de produtos inovadores e soluções avançadas para telefonia fixa convencional, transmissão de dados para empresas, serviços de internet (banda larga e ISP), e serviços de Voz sobre IP ("VoIP").

3.4 RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO

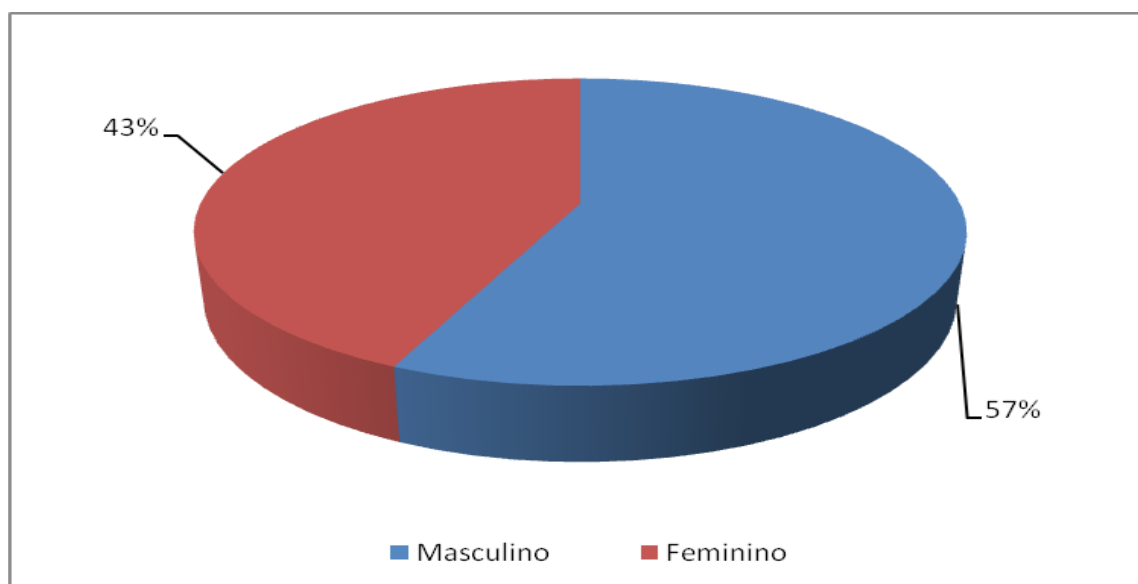
A seguir, são apresentados os resultados da pesquisa sobre os recursos da Tecnologia de Informação como instrumento para a tomada de decisão. Os dados da pesquisa receberam tratamentos estatísticos, o que viabilizou analisar a distribuição da amostra em relação aos dados e caracterizar as faixas em que se encontra a maior concentração de concordância.

Para estruturar o questionário foram elaboradas 23 questões, que buscavam obter a avaliação dos funcionários quanto as ferramentas da Tecnologia de Informação utilizadas na empresa Quality Consultoria.

Na tabulação de dados foram utilizadas a validação dos dados, apresentando os resultados em forma de pizza, visando analisar a participação dos fatores impactantes na pesquisa de campo. A seguir detalham-se o perfil da população pesquisada.

a) Perfil da população respondente da pesquisa

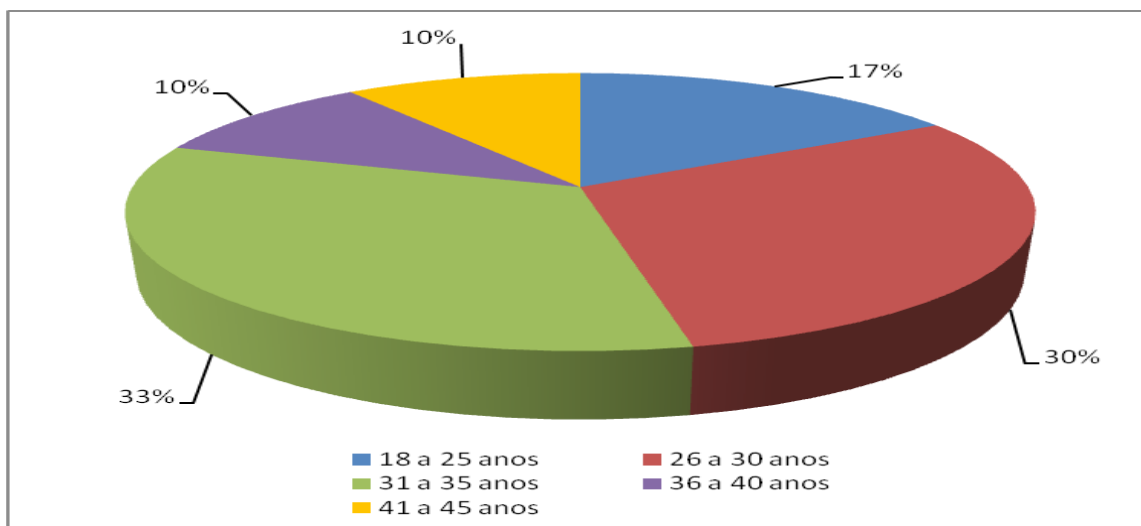
Gráfico 1 - Sexo



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Conforme gráfico 1, 57% da população participante da pesquisa são do sexo masculino e 43% do sexo feminino. Percebe-se que há um equilíbrio entre homens e mulheres que trabalham na empresa.

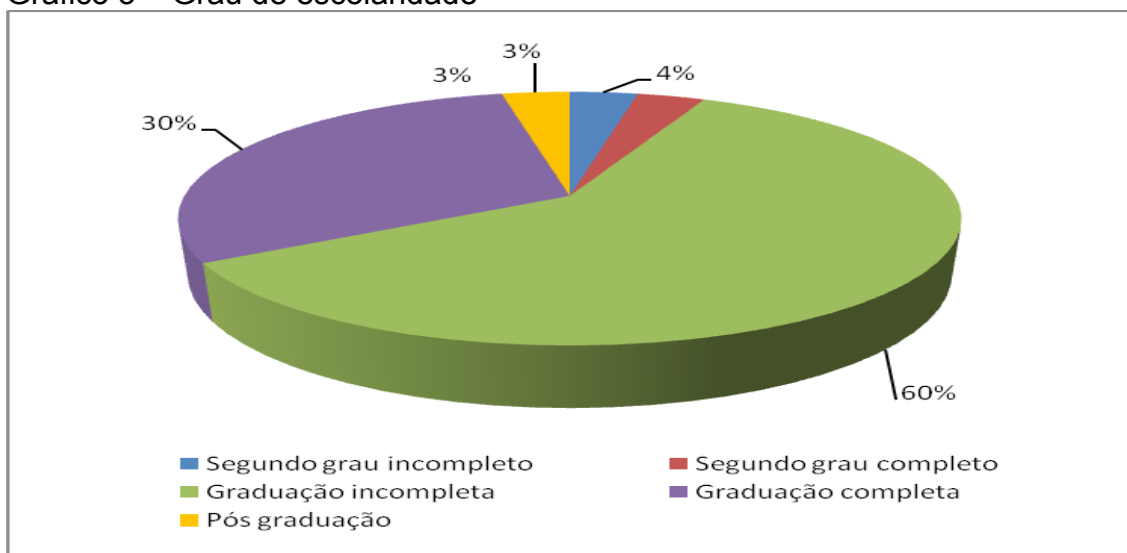
Gráfico 2 – Faixa etária



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 2 que 33% da população pesquisada encontra-se na faixa etária entre 31 a 35 anos, 30% encontra-se na faixa de 26 a 30 anos, 17% encontra-se na faixa de 18 a 25 anos, 10% encontra-se na faixa de 36 a 40 anos e o mesmo percentual encontra-se na faixa entre 41 a 45 anos. Conclui-se que a maioria dos funcionários tem mais de 25 anos.

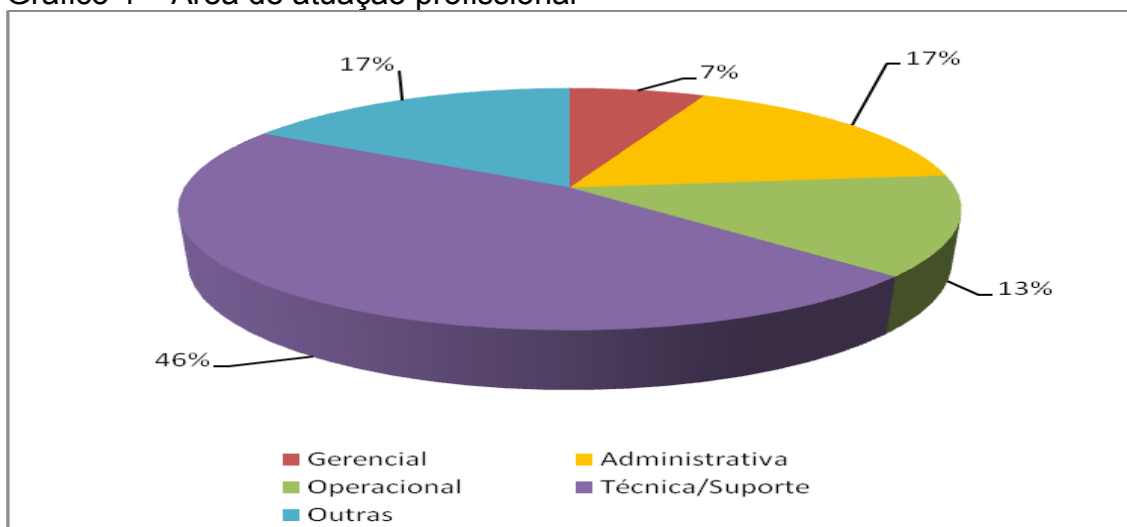
Gráfico 3 – Grau de escolaridade



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

O gráfico 3 demonstra que 3% dos respondentes tem mestrado, 30% possuem graduação completa, 60% tem graduação incompleta, 4% tem segundo grau completo, e 3% tem segundo grau incompleto, porém estão cursando o último ano. Os dados demonstram que é elevado o nível de instruções dos funcionários da empresa.

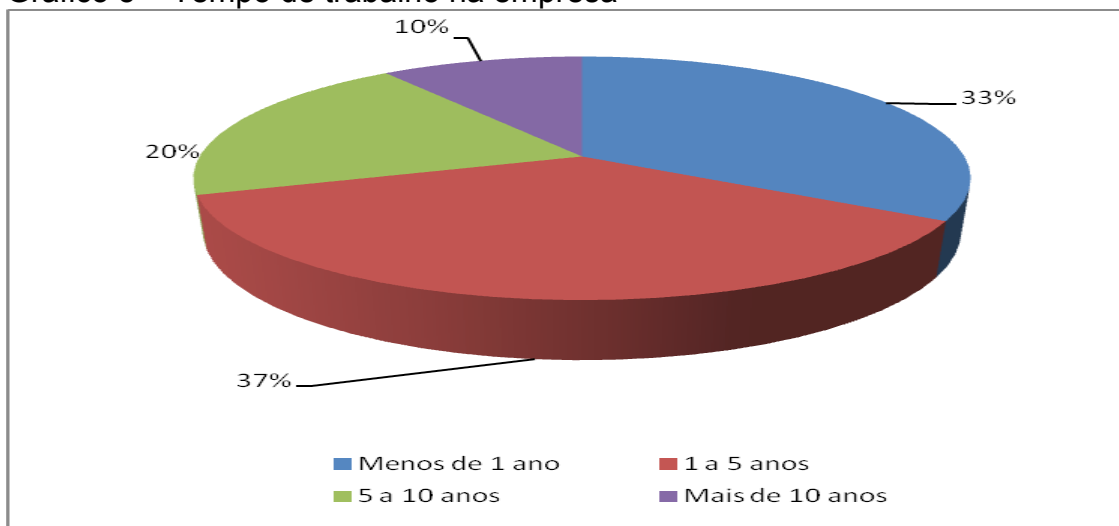
Gráfico 4 – Área de atuação profissional



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Ao analisar a área de atuação dos respondentes, verifica-se que 46% atuam na área técnica/suporte, 17% administrativa, 17% outras áreas (comercial e estagiários), 13% na área operacional e 7% atuam como gerentes. Verifica-se a maioria dos respondentes atuam na área técnica e operacional, totalizando 59%, sendo a empresa em estudo atua com telefonia celular, sendo necessária uma maior demanda de funcionários nestas áreas de atuação.

Gráfico 5 – Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

O gráfico 5 demonstra que 37% da população pesquisada atuam na empresa entre 1 e 5 anos, 33% menos de 1 ano, 20% de 5 a 10 anos e 10% mais de 10 anos. Concluimos que a maioria dos funcionários trabalham na empresa há mais de 1 ano.

b) Resultados das escalas de mensuração (Escala de Likert)

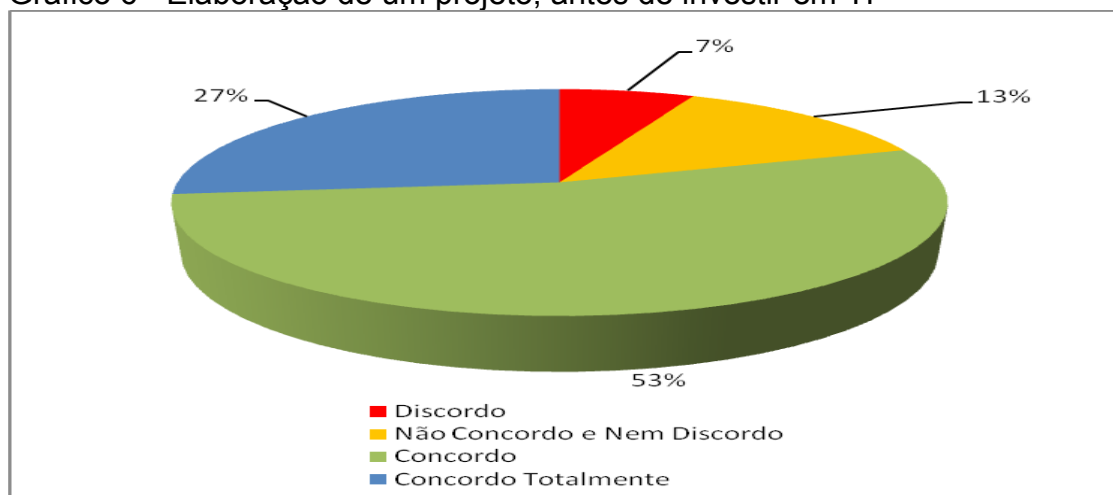
A seguir apresentam-se os resultados obtidos através da pesquisa com os funcionários sobre a avaliação dos recursos de TI disponibilizados pela empresa. Torna-se necessário abordar que as ferramentas analisadas na pesquisa são somente aquelas utilizadas na empresa pesquisada.

No primeiro bloco do questionário foram elaboradas 16 questões que buscavam obter a avaliação dos funcionários quanto aos recursos de Tecnologia de Informação. O questionário apresentou cinco opções de conceitos, sendo o pior conceito “discordo totalmente” e o melhor conceito “concordo totalmente”. Para o melhor entendimento dos instrumentos abordados, apresenta-se a referência de cada afirmativa:

- Discordo totalmente = 1
- Discordo = 2
- Não concordo nem discordo = 3
- Concordo = 4
- Concordo totalmente = 5

A seguir detalham-se os resultados de acordo com o veículo de comunicação.

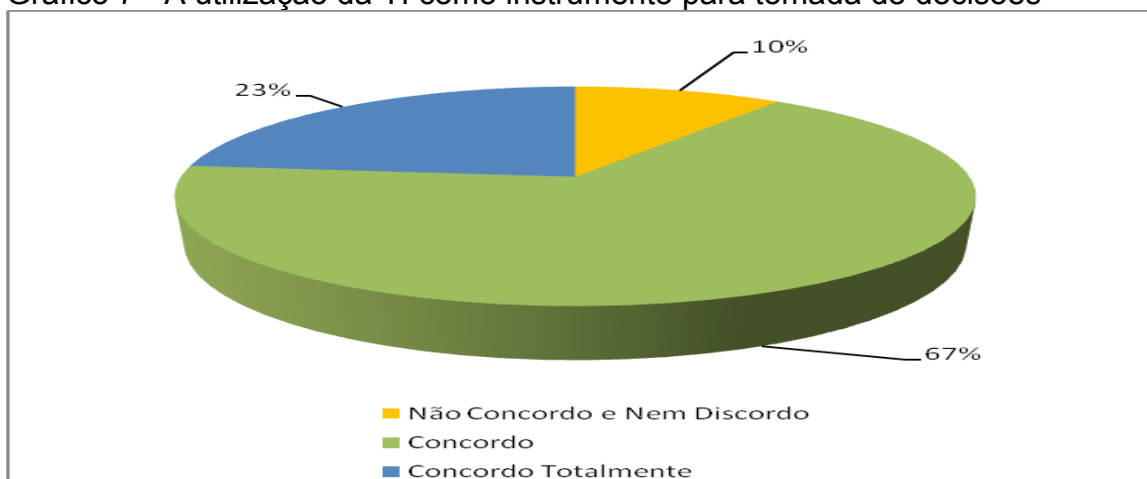
Gráfico 6 - Elaboração de um projeto, antes de investir em TI



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 6 que 27% dos respondentes “concordam totalmente” e 53% dos respondentes “concordam” com a elaboração de um projeto, antes de investir em TI, 13% dos respondentes apontaram como resposta “indiferente”, o conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada e o conceito “discordo totalmente” não foi apontado pela população pesquisada

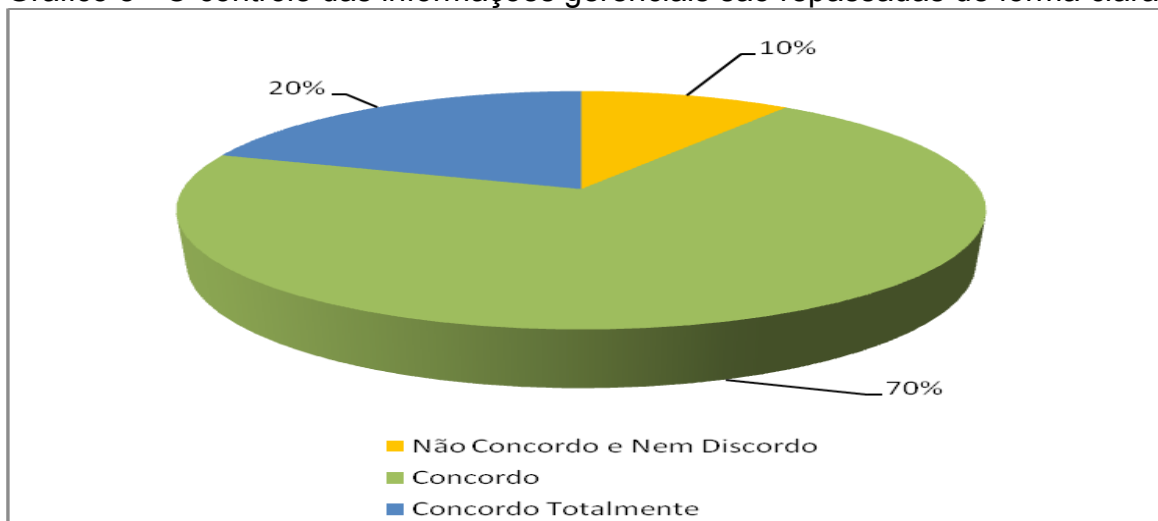
Gráfico 7 - A utilização da TI como instrumento para tomada de decisões



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Conforme dados dos respondentes no gráfico 7, 23% dos respondentes “concordam totalmente” e 67% dos respondentes “concordam” com a utilização da TI como instrumento para tomada de decisões, 10% dos respondentes apontaram como resposta “indiferente”. O conceito “discordo totalmente” e “discordo” não foi apontado pela população pesquisada.

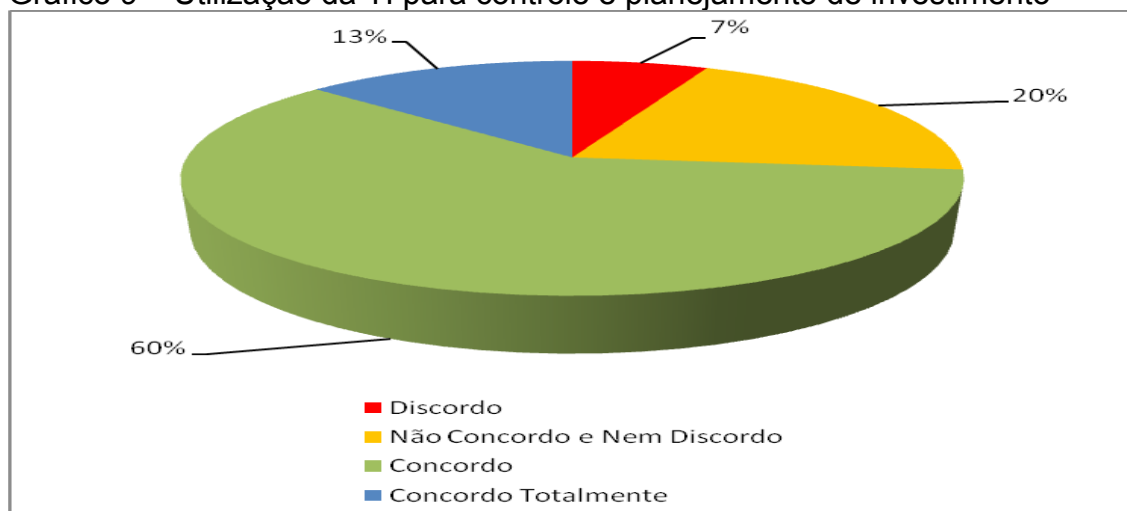
Gráfico 8 - O controle das informações gerenciais são repassadas de forma clara



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 8 que 20% dos respondentes “concordam totalmente” e 70% dos respondentes “concordam” que o controle das informações gerenciais são repassadas de forma clara, 10% dos respondentes apontaram como resposta “indiferente”. O conceito “discordo totalmente” e “discordo” não foi apontado pela população pesquisada.

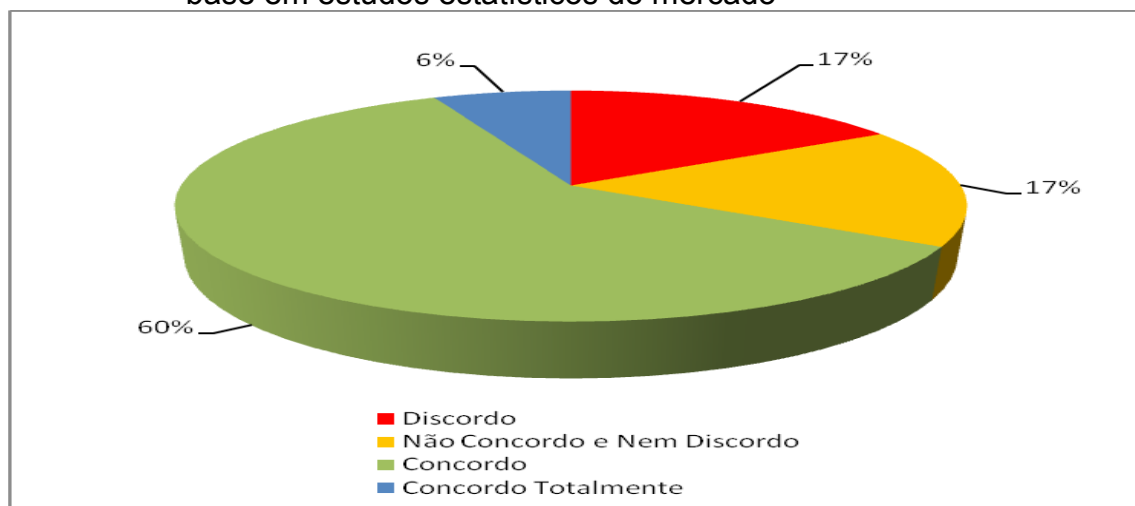
Gráfico 9 – Utilização da TI para controle e planejamento de investimento



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 9, que 13% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% “concordam”, que a utilização da TI para controle e planejamento de investimento. O conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada; 20% mostraram-se indiferentes.

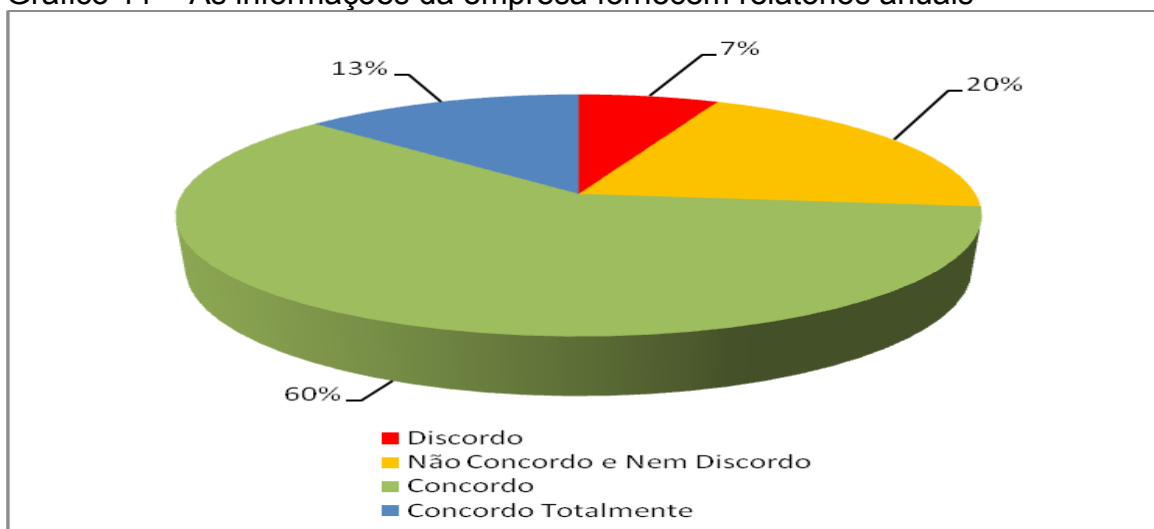
Gráfico 10 - As informações financeiras são apresentadas de forma segura com base em estudos estatísticos de mercado



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 10 que 6% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% dos respondentes “concordam” que as informações financeiras são apresentadas de forma segura com base em estudos estatísticos de mercado. O conceito “discordo” foi apontado por 17% da população pesquisada, 17% mostraram-se indiferentes.

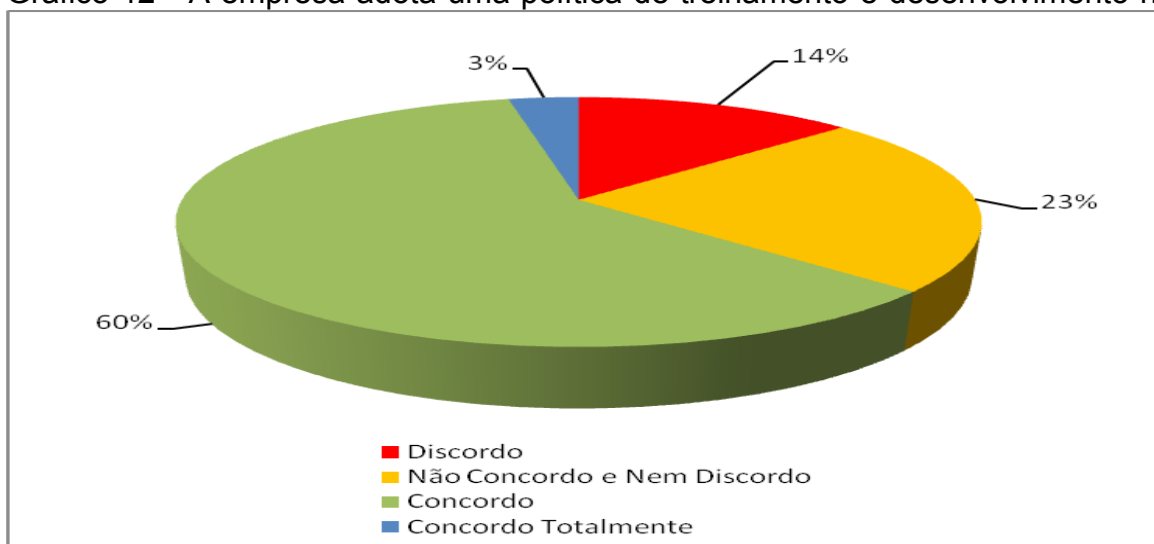
Gráfico 11 – As informações da empresa fornecem relatórios anuais



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 11 que 13% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% dos respondentes “concordam” que as informações da empresa fornecem relatórios anuais. O conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada; 20% mostraram-se indiferentes.

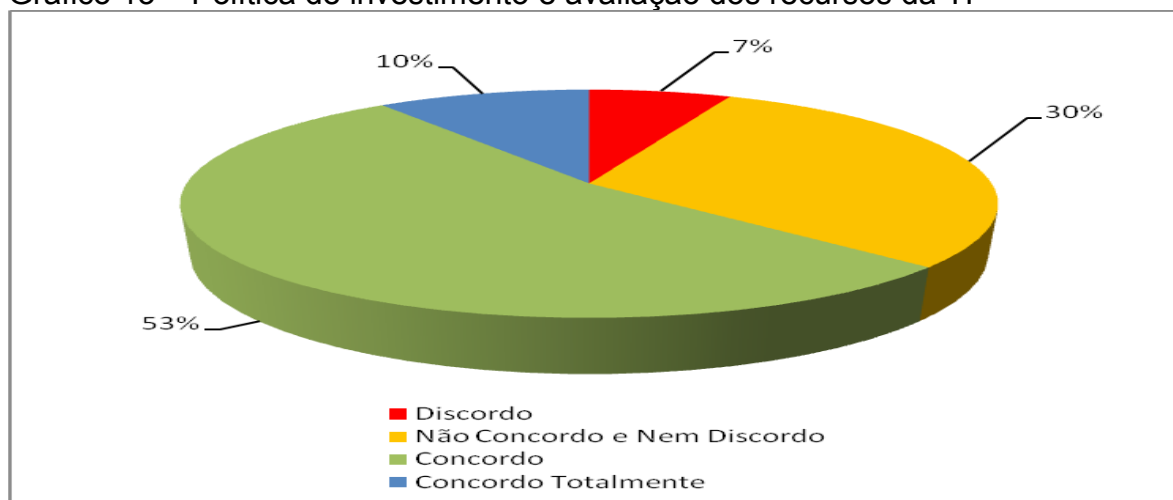
Gráfico 12 - A empresa adota uma política de treinamento e desenvolvimento na TI



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 12 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% dos respondentes “concordam”, que a empresa adota uma política de treinamento e desenvolvimento na TI. O conceito “discordo” foi apontado por 14% da população pesquisada; 23% mostraram-se indiferentes.

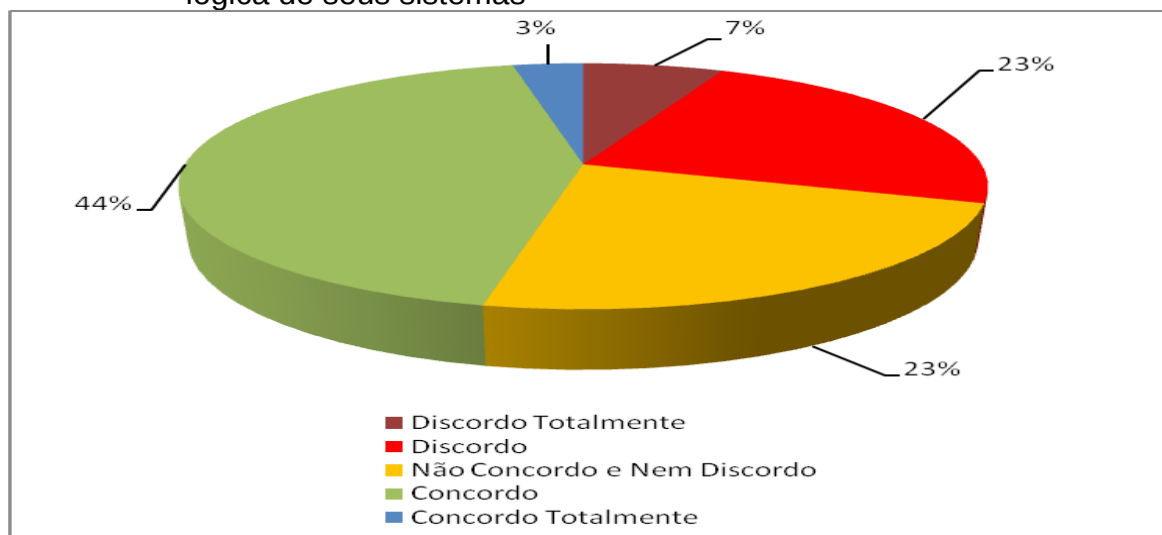
Gráfico 13 – Política de investimento e avaliação dos recursos da TI



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 13 que 10% dos respondentes “concordam totalmente” e 53% dos respondentes “concordam” que a política de investimento e avaliação dos recursos da TI. O conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada; 30% mostraram-se indiferentes

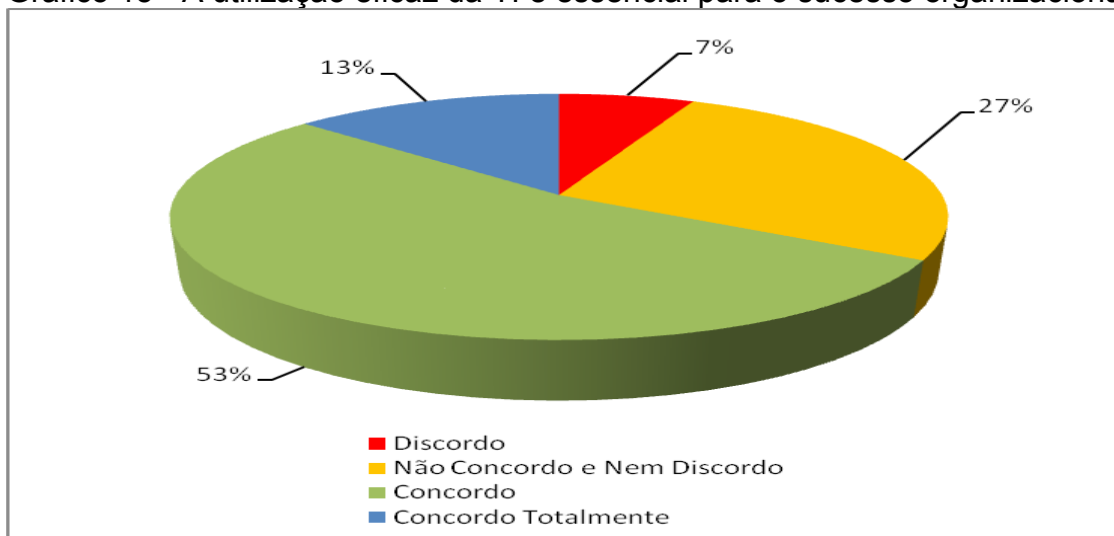
Gráfico 14 - A empresa define e implementa todos os critérios de segurança física e lógica de seus sistemas



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 14 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 44% dos respondentes “concordam”, que a empresa define e implementa todos os critérios de segurança física e lógica de seus sistemas. O conceito “discordo totalmente” foi apontado por 7% da população pesquisada e 23% discordam; 23% mostraram-se indiferentes.

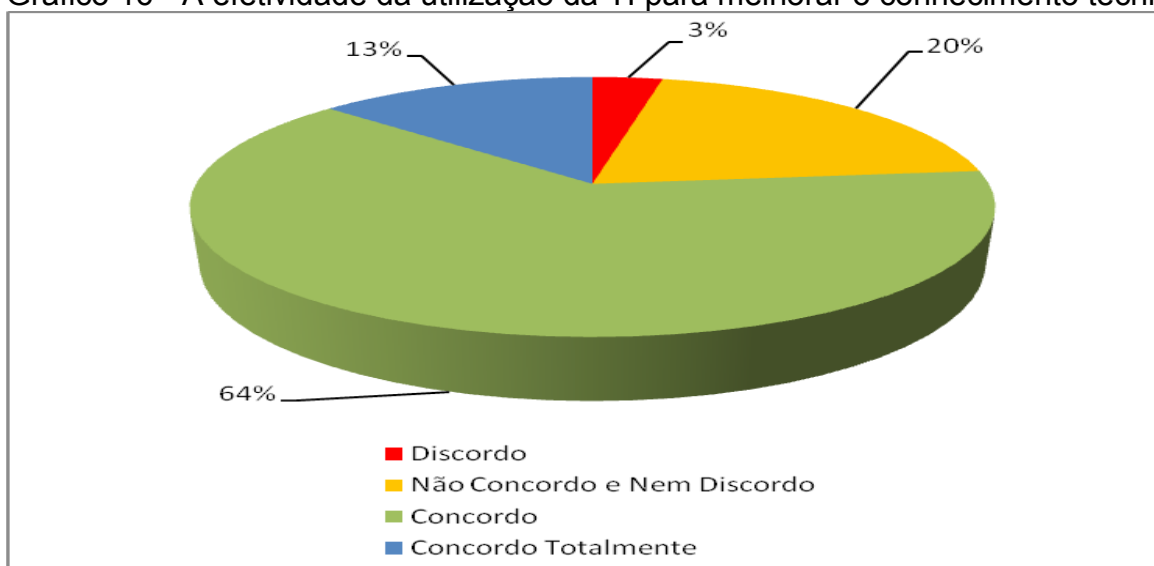
Gráfico 15 - A utilização eficaz da TI é essencial para o sucesso organizacional



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Observa-se conforme gráfico 15 que 13% dos respondentes “concordam totalmente” e 53% dos respondentes “concordam”, que a utilização eficaz da TI é fundamental para o sucesso da empresa. O conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada; já 27% mostraram-se indiferentes.

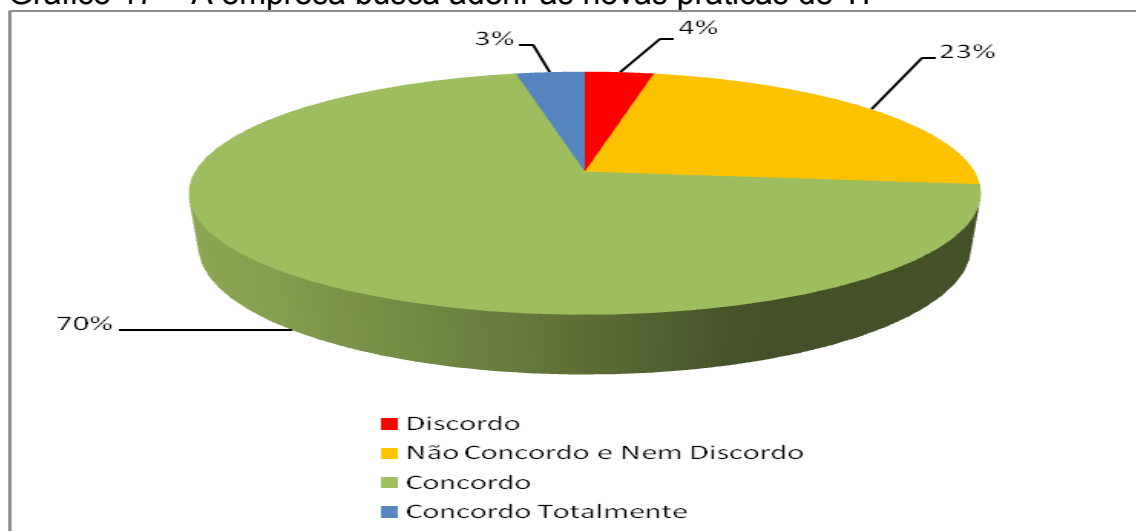
Gráfico 16 - A efetividade da utilização da TI para melhorar o conhecimento técnico



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 16 que 13% dos respondentes “concordam totalmente” e 64% dos respondentes “concordam”, que a efetividade da utilização da TI para melhorar o conhecimento técnico. O conceito “discordo” foi apontado por 3% da população pesquisada; 20% mostraram-se indiferentes.

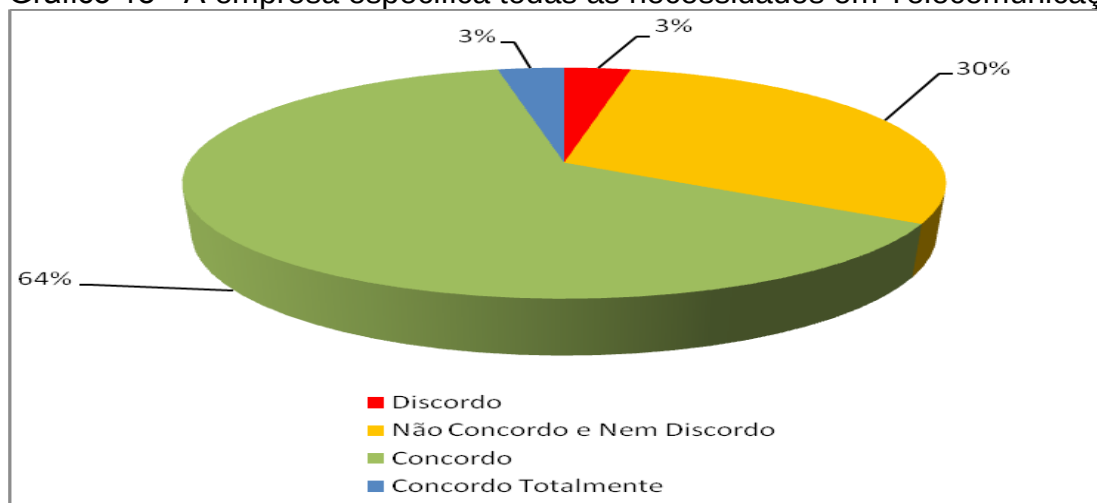
Gráfico 17 – A empresa busca aderir às novas práticas de TI



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 17 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 70% dos respondentes “concordam” que a empresa busca aderir às novas práticas de TI, visando assim manter maior competitividade no mercado de atuação. O conceito “discordo” foi apontado por 4% da população pesquisada; 23% mostraram-se indiferentes.

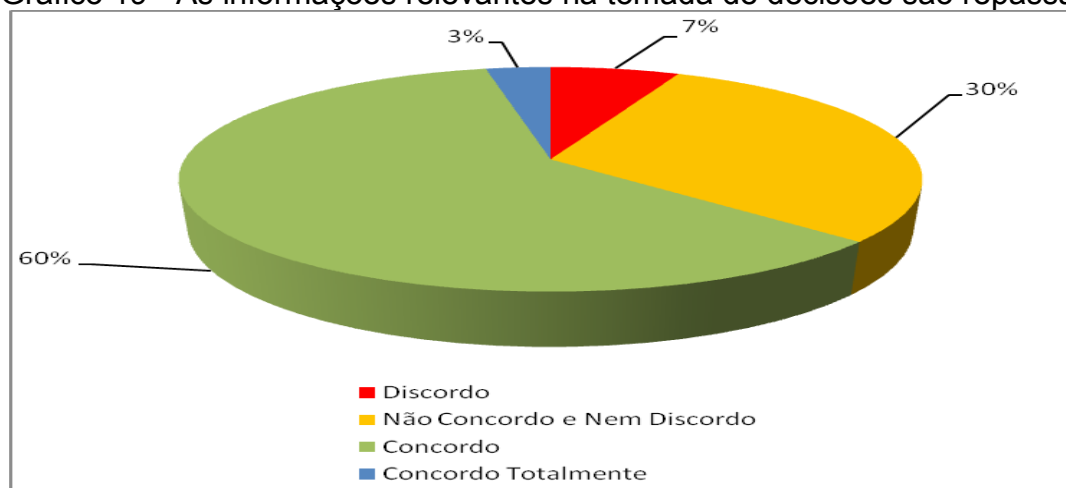
Gráfico 18 - A empresa especifica todas as necessidades em Telecomunicações



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 18 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 64% dos respondentes “concordam” que são especificadas as necessidades em telecomunicações. O conceito “discordo” foi apontado por 3% da população pesquisada; 30% mostraram-se indiferentes.

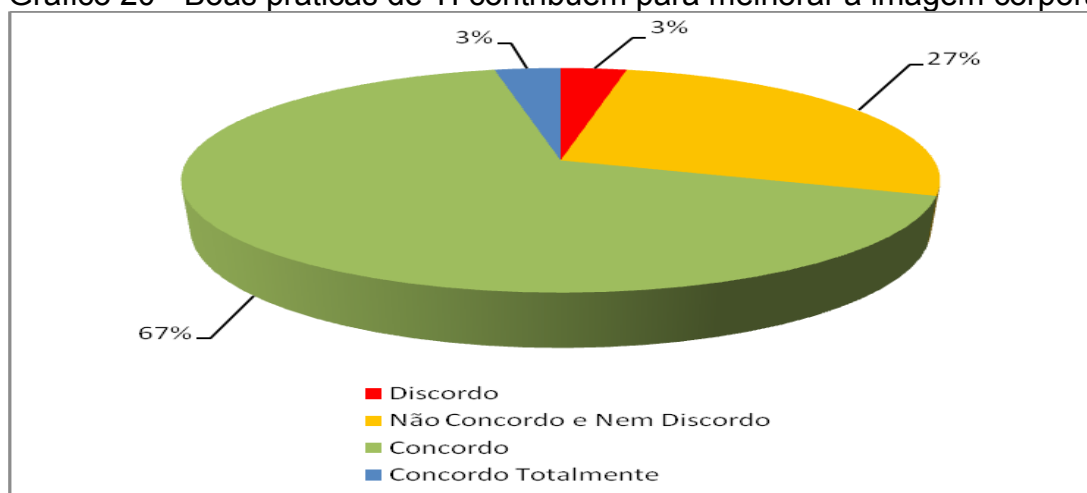
Gráfico 19 - As informações relevantes na tomada de decisões são repassadas



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 19 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% dos respondentes “concordam” que os líderes repassam as informações relevantes para a tomada de decisões, aos demais colaboradores. O conceito “discordo” foi apontado por 7% da população pesquisada; 30% mostraram-se indiferentes

Gráfico 20 - Boas práticas de TI contribuem para melhorar a imagem corporativa

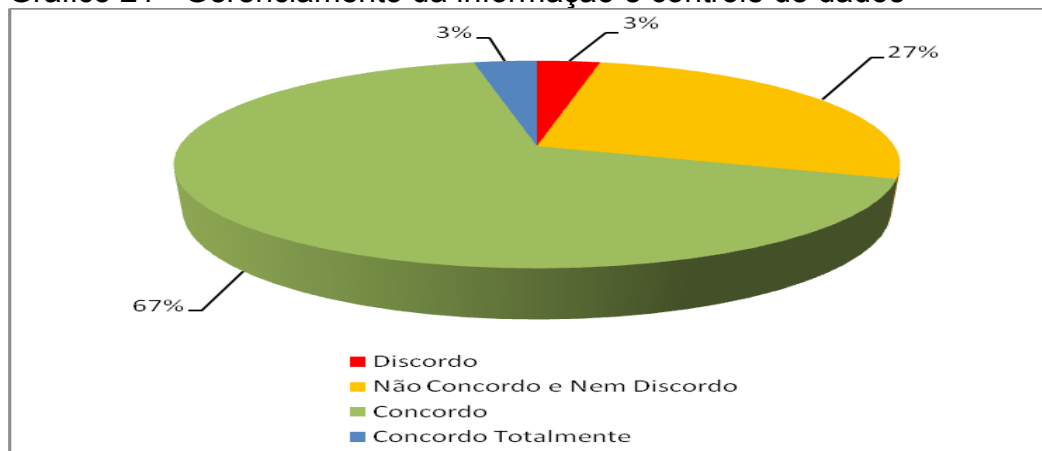


Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 21 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 67% dos respondentes “concordam” que as boas práticas de TI contribuem para melhorar a imagem corporativa, refletindo assim nos resultados esperados pela empresa. Já 3% da população pesquisa “discordam” e 27% mostraram-se “indiferentes”.

c) Fatores mais importantes para a validação da utilização da TI

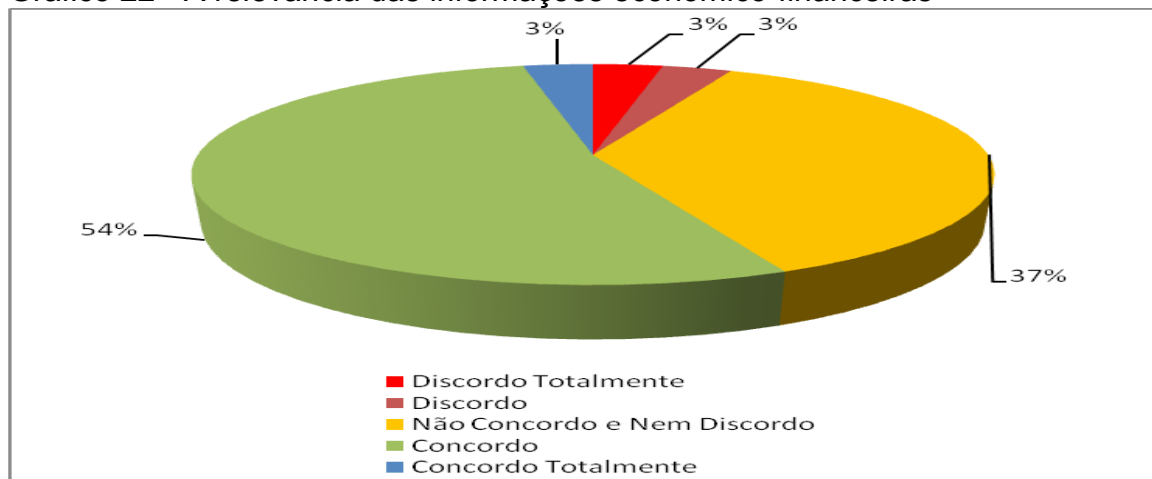
Gráfico 21 - Gerenciamento da informação e controle de dados



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 21, que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 67% dos respondentes “concordam” que o gerenciamento da informação e controle de dados, como fator importante para a validação da utilização da TI. O conceito “discordo” foi apontado por 3% da população pesquisada; 27% mostraram-se indiferentes.

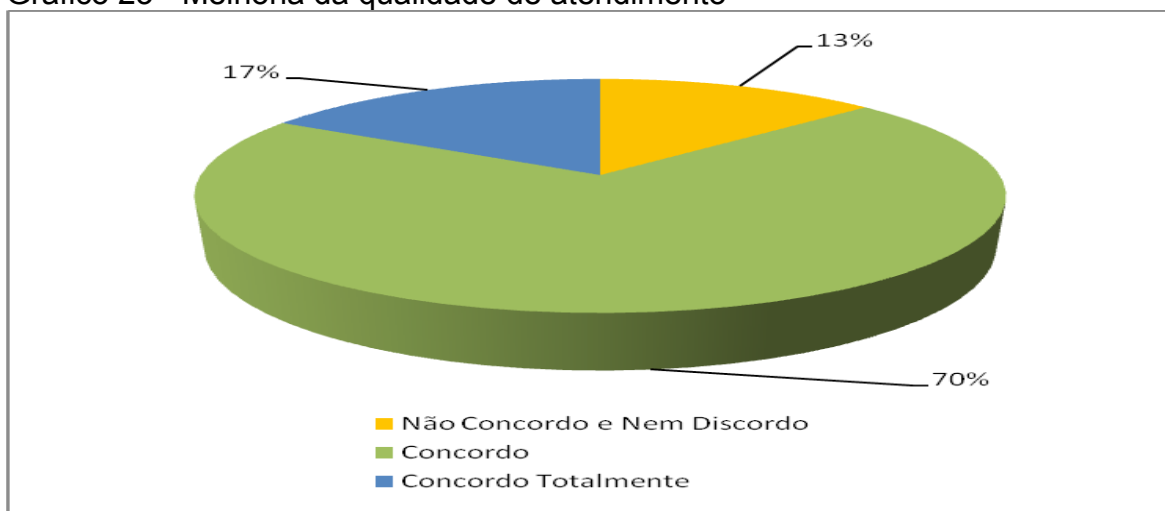
Gráfico 22 - A relevância das informações econômico-financeiras



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 22 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 54% dos respondentes “concordam” que a relevância das informações econômico-financeiras, são de suma importância na validação da utilização da TI. O conceito “discordo totalmente” foi apontado por 3% da população pesquisada, o mesmo percentual concordam; 37% mostraram-se indiferentes.

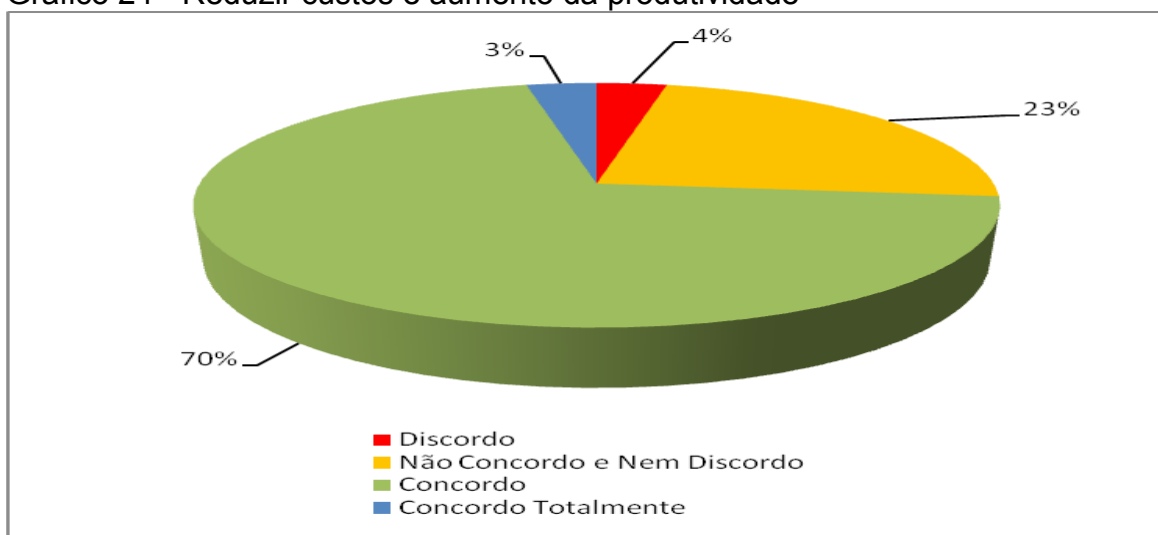
Gráfico 23 - Melhoria da qualidade de atendimento



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 23, que 17% dos respondentes “concordam totalmente” e 70% dos respondentes “concordam” que a melhoria da qualidade de atendimento, é um fator importante para validar a utilização da TI, 13% mostraram-se indiferentes. O conceito “discordo” não foi apontado pela população pesquisada.

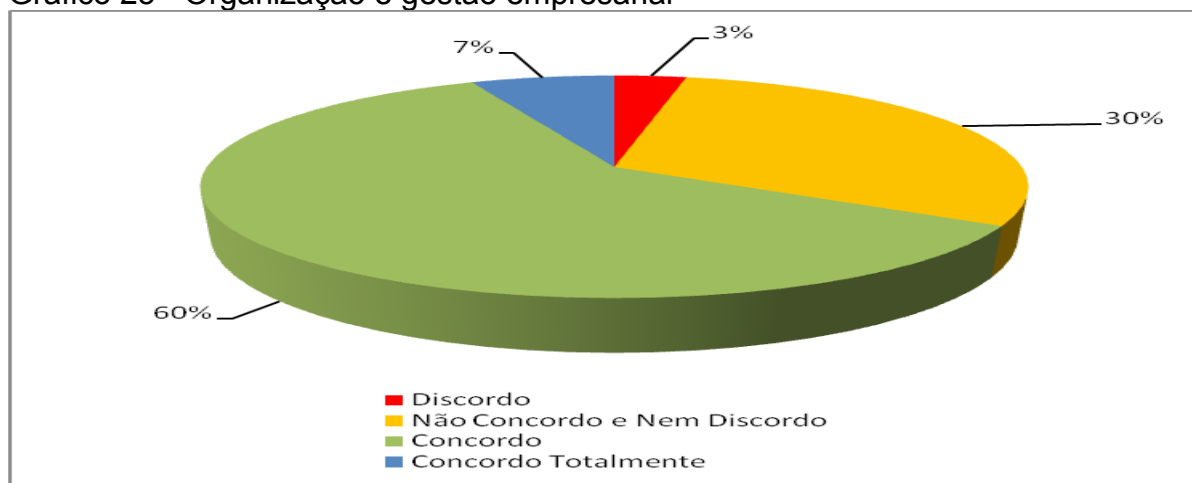
Gráfico 24 - Reduzir custos e aumento da produtividade



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 31 que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 70% dos respondentes “concordam”, que a redução de custos e aumento da produtividade, pode contribuir como um fator de suma importância na validação da utilização da TI. Ainda verificou-se que, 23% mostraram-se indiferentes, o conceito “discordo” foi apontado por 4% da população pesquisada.

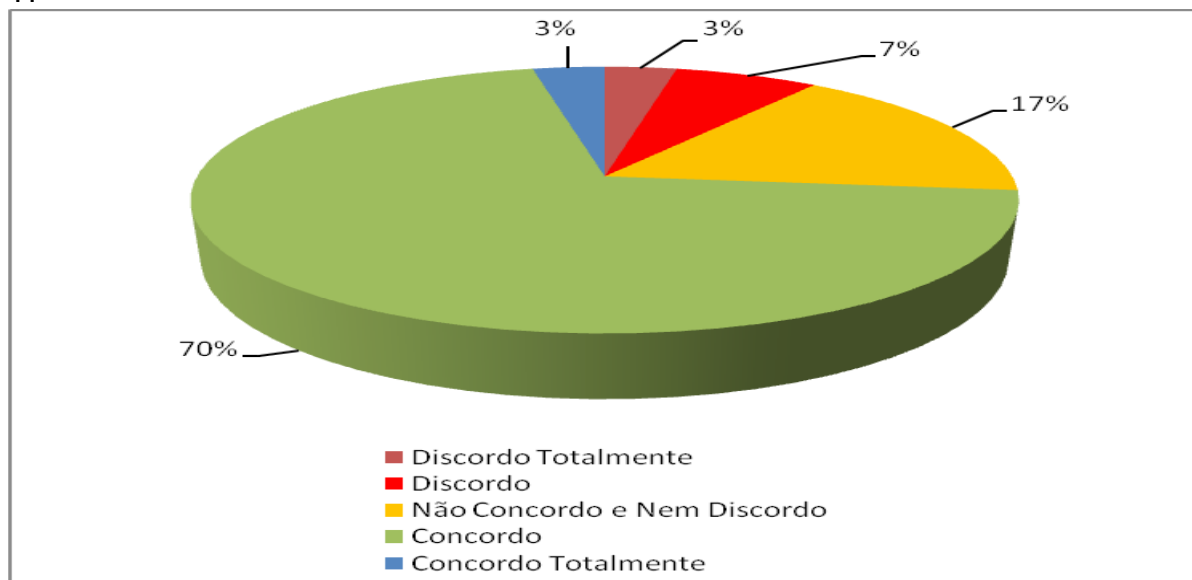
Gráfico 25 - Organização e gestão empresarial



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 25, que 7% dos respondentes “concordam totalmente” e 60% “concordam”, que a organização e gestão empresarial é de suma importância para a validação da utilização da TI. O conceito “discordo” foi apontado por 3% da população pesquisada; 30% mostraram-se indiferentes.

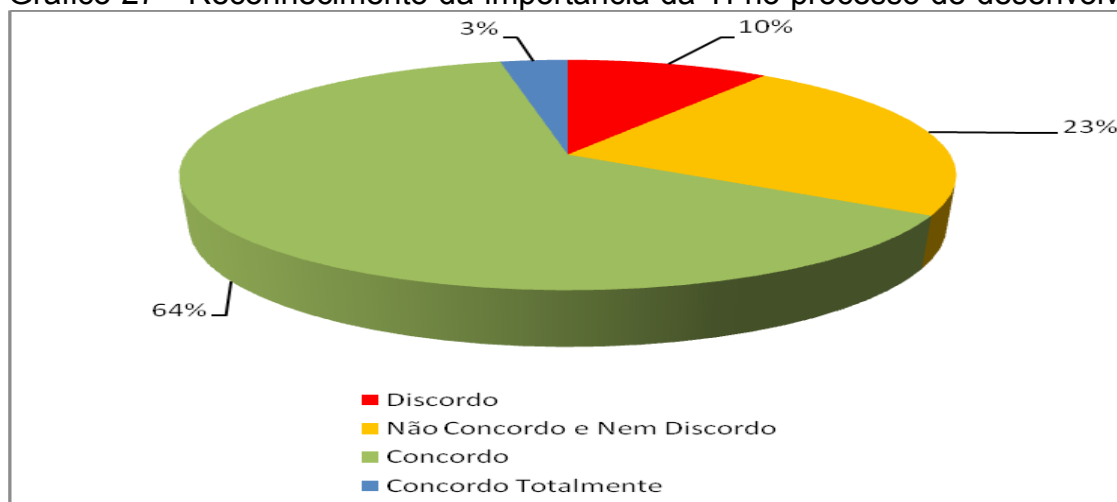
Gráfico 26 - Qualificação dos colaboradores para melhor utilizar as ferramentas de TI



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 26, que 3% dos respondentes “concordam totalmente” e 70% “concordam” que a qualificação dos colaboradores como fator importante para melhor utilizar as ferramentas de TI. O conceito “discordo totalmente” foi apontado por 3% da população pesquisada, já 7% discordam; 17% mostraram-se indiferentes.

Gráfico 27 - Reconhecimento da importância da TI no processo de desenvolvimento

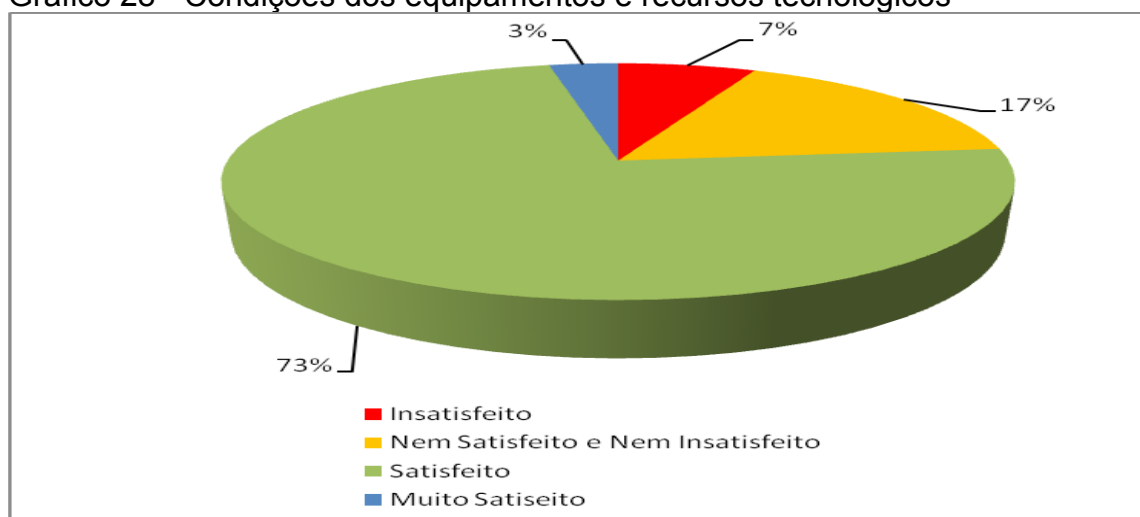


Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

O gráfico 27 demonstra que 3% dos respondentes “concordam totalmente”, 64% dos respondentes “concordam” que o reconhecimento da importância da TI, como fator importante no processo de desenvolvimento. O conceito “discordo” foi apontado por 10% da população pesquisada; 23% mostraram-se indiferentes

d) Nível de satisfação dos funcionários quanto as ferramentas e condições de recursos da TI utilizados pela empresa.

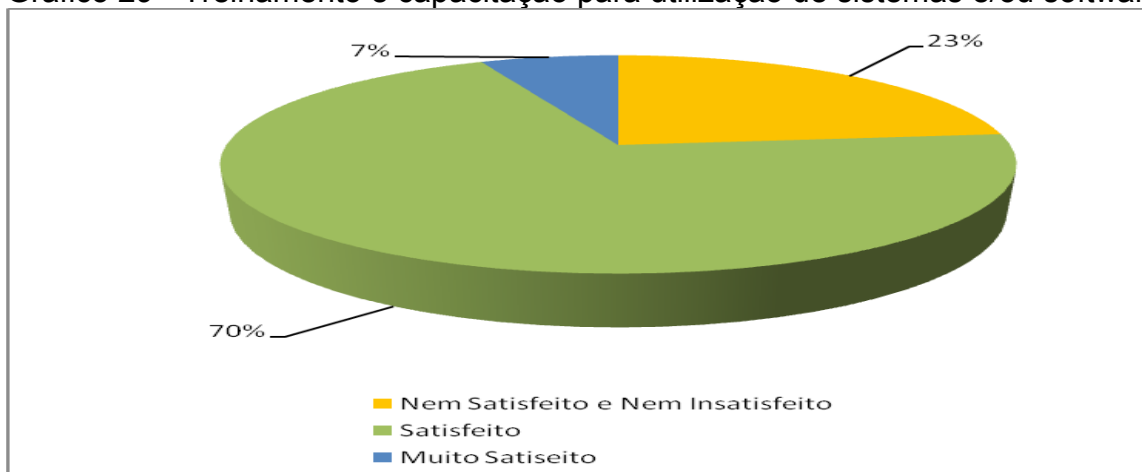
Gráfico 28 - Condições dos equipamentos e recursos tecnológicos



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 28 que 3% dos respondentes “muito satisfeito” e 73% dos respondentes “satisfeito” com as condições dos equipamentos e recursos tecnológicos disponibilizados pela empresa. O nível de satisfação “insatisfeito” foi apontado por 7% da população pesquisada; 17% mostraram-se indiferentes

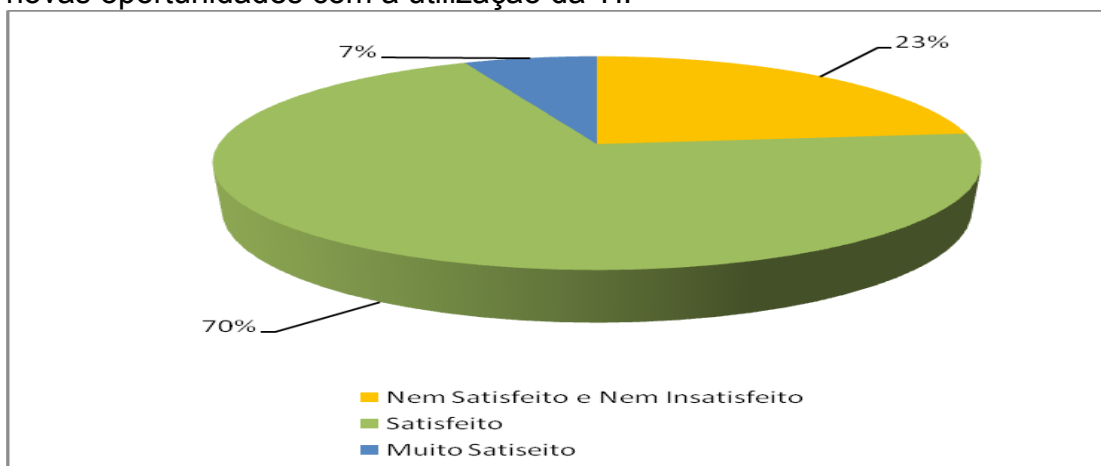
Gráfico 29 - Treinamento e capacitação para utilização de sistemas e/ou softwares



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Conforme o gráfico 29, 3% dos respondentes marcaram “muito satisfeito” e 70% dos respondentes “satisfeito” com o treinamento e capacitação para melhor utilizar os sistemas e/ou softwares aplicados pela empresa. O nível de “insatisfeito” foi apontado por 7% da população pesquisada; 20% mostraram-se indiferentes.

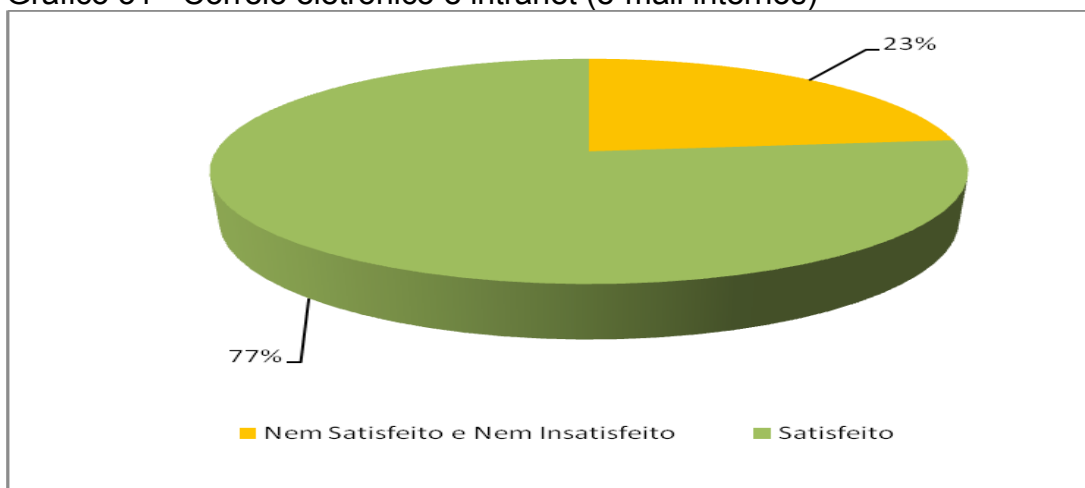
Gráfico 30 - A alta administração está consciente da importância da identificação de novas oportunidades com a utilização da TI.



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

De acordo com o gráfico 30, 3% dos respondentes marcaram “muito satisfeito” e 70% dos respondentes “satisfeito” com a alta administração consciente da importância da identificação de novas oportunidades com a utilização da TI. O nível de “insatisfeito” foi apontado por 7% da população pesquisada; 20% mostraram-se indiferentes.

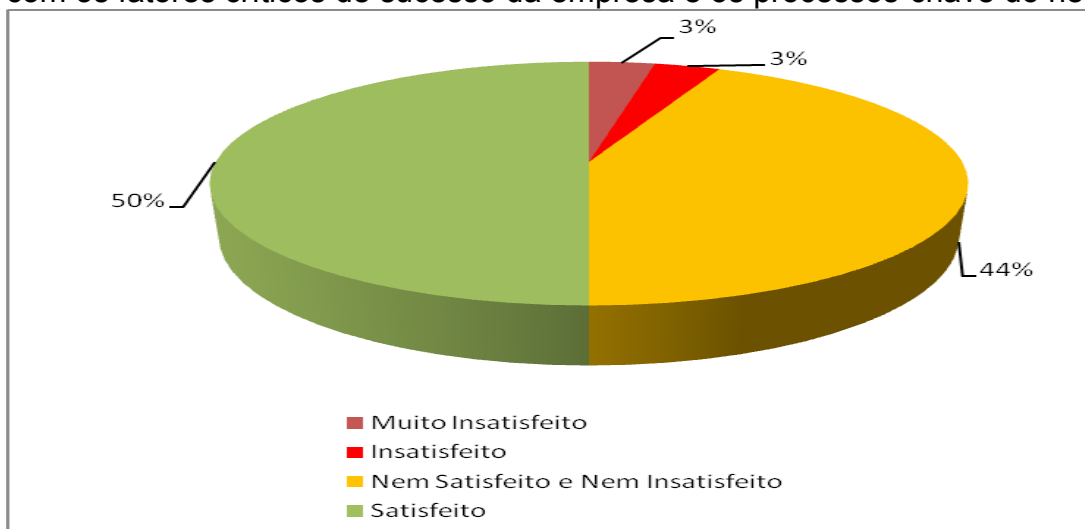
Gráfico 31 - Correio eletrônico e intranet (e-mail internos)



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 24 que 77% dos respondentes “satisfeito” com o correio eletrônico e intranet. Já o nível de satisfação “indiferente” foi apontado por 23% da população pesquisada.

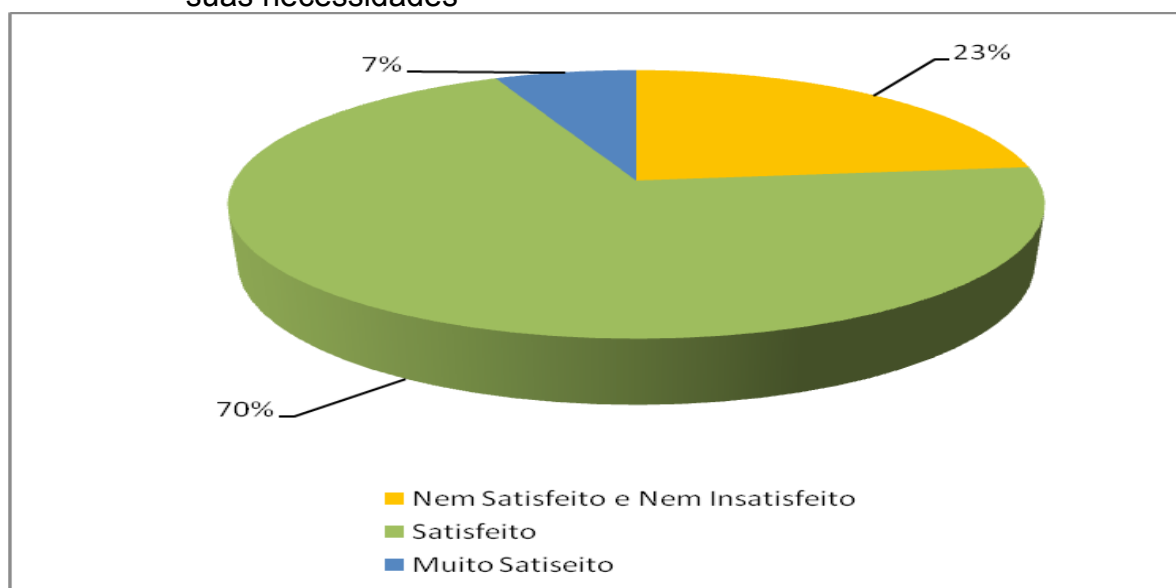
Gráfico 32 - Há um alinhamento estratégico dos Projetos de Investimento em TI com os fatores críticos de sucesso da empresa e os processos-chave do negócio.



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Verifica-se no gráfico 32, que 50% dos respondentes estão “satisfeitos” com o alinhamento estratégico nos projetos de TI, demonstrando os fatores críticos de sucesso da empresa e os processos-chave do negócio. O nível de “muito insatisfeito” foi apontado por 3% da população pesquisada e 3% “insatisfeito”; 44% mostraram-se indiferentes.

Gráfico 33 - Processo de TI e política de comunicação interna da empresa atende suas necessidades



Fonte: Pesquisa de Campo (2013)

Conforme o gráfico 33, 7% dos respondentes marcaram “muito satisfeito” e 70% dos respondentes “satisfeito” com o processo de TI e política de comunicação interna da empresa. O nível de “indiferente” foi apontado por 23% da população pesquisada.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Apresentadas as informações obtidas pela pesquisa de campo, foi possível identificar como resultado que, a implementação da Tecnologia de Informação, viabiliza informações gerenciais que contribua para uma melhor controle e planejamento de ações estratégicas em busca de resultados e tomada de decisões.

Dentre as mudanças que podem contribuir para a gestão empresarial de uma empresa, verificaram-se as seguintes:

a) Capacitação dos funcionários:

Há alguns facilitadores que encontram-se relacionados com programas de capacitação. Os colaboradores estarão submetidos a treinamentos e capacitação profissional de forma específica, de acordo com cada função. Os cursos de atualização e conhecimento de produtos/serviços, serão implementados de acordo com a visão da TI, elaborado um cronograma de capacitação elaborado de acordo com as necessidades identificadas pela gerência.

b) Processos operacionais e estratégicos:

A Tecnologia de Informação pode ser utilizada como uma ferramenta para o desenvolvimento, a sobrevivência e o posicionamento empresarial no futuro. Sendo usado de forma efetiva e eficiente, visa manter a empresa como um conjunto integrado ao seu ambiente, procurando tomar atitudes que promovam e protejam os interesses da organização.

c) Tecnologia da Informação como o sistema de gestão da organização:

O posicionamento estratégico dos empreendedores torna-se vital, devendo estar atentos as mudanças durante a trajetória e se importar com o que vai acontecer na empresa futuramente. A visão estratégica trará motivação para progredir, ou seja, uma necessidade interna de nunca parar de melhorar.

d) Dificuldades e benefícios na implementação da TI

Dentre as dificuldades estão em analisar:

- Proporcionalidade da empresa no que tange os recursos humanos mais adequados ao seu funcionamento e às suas operações, mantendo-os em longo prazo na organização;
- Viabilização de serviços e produtos de qualidade na busca de satisfação do cliente;
- Propor condições de perfeito ajustamento entre os objetivos organizacionais das empresas e os objetivos individuais dos empregados.

Conforme a pesquisa de campo, os principais benefícios estratégicos da TI, são:

- Economias possíveis com a integração (operações combinadas, economias derivadas do controle e da coordenação da cadeia, economias de informação, economias obtidas ao se evitar o mercado, economias devidas a relacionamentos estáveis);
- Aprofundamento tecnológico;
- Assegurar a oferta e ou demanda reduzindo a incerteza de seus efeitos sobre a empresa;
- Compensação do poder de negociação e das distorções nos custos dos insumos;
- Maior habilidade em efetuar a diversificação;
- Barreiras de mobilidade e de entrada elevadas; entrada em um negócio com retorno mais alto;
- E defesa contra o fechamento do acesso a fornecedores e a clientes.

e) Oportunidades de melhoria:

- A capacitação dos funcionários deve ser estendida para outras áreas do conhecimento, além das suas fronteiras de atuação.
- A maior parte das decisões é tomada em conjunto. Os grupos não são formados exclusivamente por pessoas atuantes no mesmo setor. Todos os esforços são mantidos no sentido de atender bem ao cliente.

- Realizações de reuniões periódicas entre os departamentos para discussão dos problemas de rotina e da implementação da TI;
- Elaboração e controle de alguns indicadores de desempenho identificados no setor de serviços.
- As atividades são desenvolvidas de acordo com um padrão preexistente, mas não formalmente definido através de algum manual.

Desta forma, foi possível verificar os resultados da pesquisa de campo, onde analisou a importância da TI como ferramenta para controle e planejamento para a tomada de decisões na empresa Quality Consultoria em Telecomunicações.

Torna-se importante também ainda disponibilizar oportunidades para expressar a criatividade, bem como expressar idéias, críticas, sugestões e melhorias, isto demonstra que colaboradores estão de acordo da existência do apoio da Quality Consultoria no que se refere ao desenvolvimento pessoal, utilizando programas de aprendizagem intelectual e profissional, de informações, treinamentos e orientações na utilização da comunicação interna.

Dentre as sugestões para futuros trabalhos na área de Tecnologia de Informação, citam-se:

- Adotar um Manual do Funcionário, visando divulgar e esclarecer todos os funcionários sobre a missão, visão e objetivos da empresa, assim como, as normas, diretrizes e regulamentos, direitos e deveres dos funcionários, política da qualidade, descrição dos setores e demais informações institucionais;
- Propor reuniões quinzenais, exercendo importantes funções na integração humana dos grupos. Estas reuniões seriam utilizadas como instrumento de divulgar os resultados para a tomada de decisões, viabilizando maior motivação das equipes de trabalho, atingindo os objetivos e metas esperadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realizado o presente estudo, foi possível verificar a importância da implementação de ferramentas de Tecnologia da Informação na política organizacional. Desta forma, foi possível demonstrar a necessidade da Tecnologia da Informação para a disseminação de controle de informações gerenciais, na área operacional e administrativa da Quality Consultoria, unidade de Curitiba-PR.

Analizando os resultados da pesquisa, verificou-se a necessidade de motivar os colaboradores para melhor utilizar os recursos de Tecnologia de Informação, uma forma é desenvolver um programa de treinamento. Também consideramos relevante trabalhar na cultura informacional, que poderá contribuir para melhores resultados na tomada de decisões da empresa. Este fato é evidenciado pelos altos índices de respondentes que apontaram como “Não concordo e nem discordo”, ou seja, são indiferentes, para todas as questões. Portanto, é necessário avaliar a cultura organizacional e o seu reflexo na motivação dos funcionários. Assim esta é uma recomendação de estudos futuros nestes temas.

A pesquisa constituiu-se como objetivo geral: “Identificar e analisar como os gestores podem utilizar a TI nos processos administrativos e controles gerenciais, na busca de resultados e tomada de decisões”. Os objetivos específicos da pesquisa eram:

- descrever conceitos e aplicabilidades da TI em uma gestão empresarial;
- identificar os principais recursos de TI utilizados nos processos administrativos, demonstrando as vantagens proporcionadas em uma gestão empresarial;
- descrever a TI utilizada pela empresa pesquisada, identificada por meio de um diagnóstico da situação atual, verificando ainda junto aos colaboradores a aceitação e utilização da TI;
- propor sugestões e ações de melhorias para a TI utilizada pela empresa, tendo como base os dados coletados na pesquisa de campo.

Assim, considera-se que os objetivos propostos foram alcançados, conforme apresentado no desenvolvimento do trabalho. Os resultados demonstram que os recursos da Tecnologia da Informação atingem os seus objetivos, entretanto podem ser melhorados, desde que todos os funcionários envolvidos possam ter acesso as informações para melhor tomada de decisão.

A utilização de tecnologias e recursos informacionais, visa melhor para implementar a prática em software, disponibilizando a construção e aplicações que possam contribuir para a obtenção de resultados satisfatórios, bem como o controle e planejamento das informações para a tomadas as decisões.

Em suma, a utilização da Tecnologia de Informação para o gerenciamento de informações financeiras e estratégicas, viabilizando a criação de uma linguagem comum entre a função e os seus clientes internos, direcionando para definição de prioridades de investimentos, o controle do desempenho desejado, bem como a compreensão para melhor aplicar a ferramenta gerencial.

O desenvolvimento deste estudo para o acadêmico contribuiu de forma efetiva para ampliar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, pois através da pesquisa foi possível verificar aspectos importantes estudados na revisão de literatura que serviram como grande aprendizado.

Por fim, verificou-se os benefícios atingidos com a implementação da Tecnologia de Informação, sendo que estes contribuem para melhor planejamento e controle de informações em uma gestão empresarial.

REFERÊNCIAS

BATISTA, E. O. **Sistema de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2008.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 12.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

FOINA, P. R. **Tecnologia da informação**: planejamento e gestão. São Paulo. ed. Atlas, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas, 2009.

GITMAN, L. J. **Princípios de administração financeira**. 10 ed. Tradução técnica Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2005.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais**: administrando a empresa digital. Tradução Arlete Simile Marques. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LINS, B. F. E. **O setor da tecnologia da informação e comunicação e a crise**. Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados, Brasília, 2009.

MAGALHÃES, L. E. .R. **Trabalho científico**. Da pesquisa à monografia. Curitiba: FESP, 2007.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. São Paulo: Ed. Bokman, 2005.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

O'BRIEN, J. A. **Sistema de informações e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. Ed. São Paulo, Sariava, 2004.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. São Paulo: Atlas, 2004.

PAVODEZE, C. L. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 11. ed. São Paulo, 2000.

PAVODEZE, C. L. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo, 2002.

REZENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informática**. São Paulo: Atlas, 2005.

REZENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ROSSETTI, A.; MORALES, A. B. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ci. Inf.** [online]. 2007, vol.36, n.1, pp. 124-135.

SIQUEIRA, A. H. Sobre a natureza da tecnologia da informação. **Ci. Inf.** . 2008, v.37, n.1, p. 85-94.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informações**: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos S.A., 2002.

STAIR, R. M. **Princípios de Sistemas de Informação** - Abordagem Gerencial. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda., 1998.

STEPHEN, P. R.; COULTER, M. Administração. 5.ed. Prentice. Hall Interamericana, 1996

APÊNDICE

APÊNDICE A – PESQUISA DE CAMPO

PESQUISA SOBRE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Meu nome é Sheila Cristina de Souza Coelho, cursando Pós Graduação em Gestão de Negócios, da Universidade Federal do Paraná (UFPR), e visando a continuidade do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, apresenta-se o presente questionário como instrumento de pesquisa de campo. O referido questionário tem como finalidade uma abordagem sobre o tema “A importância da Tecnologia de Informação como Ferramenta de Gestão Empresarial na Tomada de Decisões Gerenciais”. Busca-se por meio deste, maiores informações sobre este serviço, agradecendo desde já, pois sua ajuda será de grande importância para o andamento e crescimento do presente trabalho.

ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO

Utilizando a Escala de Likert, em cada questão encontra-se uma afirmativa e uma escala com notas de 1 a 5 (ver quadro abaixo). A escala corresponde a sua opinião sobre a afirmativa, analisando a percepção como investidores no mercado de ações.

Discordo totalmente = 1	Concordo = 4
Discordo = 2	Concordo totalmente = 5
Não concordo nem discordo = 3	Não se aplica = N/A

Indicadores da Tecnologia de Informação (TI)	1	2	3	4	5
1. Antes de investir em Tecnologia de Informação, os administradores elaborarem um projeto formal de negócio com avaliação de viabilidade, riscos, projeção de investimentos e capacidade técnica?					
2. A Tecnologia de Informação pode ser utilizada como instrumento para que o investidor possa tomar as decisões adequadas para alcançar os seus objetivos?					
3. O controle das informações gerenciais são repassadas de forma clara, para que possam ser utilizadas na tomada de decisões?					
4. É de suma importância utilizar da Tecnologia da Informação para tomada de decisão, controle e planejamento de investimento na gestão empresarial?					
5. As informações financeiras da empresa que investiu seus recursos, são apresentadas de forma segura com base em estudos estatísticos de mercado, para que possam ser usadas na manutenção de investimentos futuros?					
6. A quantidade de informações que as empresas fornecem em seus relatórios anuais é correlacionada com o risco de mercado?					
7. A empresa adota uma política de treinamento e desenvolvido na área de Tecnologia de Informação, proporcionando melhor capacitação profissional aos colaboradores?					
8. A empresa tem uma política de investimento e avaliação dos recursos da Tecnologia de Informação?					
9. A empresa define e implementa todos os critérios de segurança física e lógica de seus sistemas?					
10. A utilização eficaz da TI é essencial para o sucesso organizacional?					
11. A efetividade da utilização da TI para melhorar o conhecimento técnico e o aprendizado organizacional, tornou fundamental para sua empresa?					
12. Na sua percepção, visando continuar competitiva, uma empresa precisa aderir às novas práticas de Tecnologia de Informação?					
13. A Empresa especifica todas as necessidades em Telecomunicações?					
14. As lideranças repassam as informações relevantes de tomada de decisão aos demais colaboradores?					
15. Boas práticas de Tecnologia da Informação contribuem para melhorar a imagem da empresa e se refletem nos resultados esperados pela empresa?					
16. Quais são os fatores mais importantes para a validação da utilização da					

Tecnologia de Informação:					
a. Gerenciamento da informação e controle de dados					
b. A relevância das informações econômico-financeiras disponibilizadas pelos recursos disponíveis da Tecnologia de Informação					
c. Melhoria da qualidade de atendimento					
d. Reduzir custos e aumento da produtividade					
e. Organização e gestão empresarial					
f. Qualificação dos colaboradores para melhor utilizar as ferramentas de TI					
g. Reconhecimento da importância da TI no processo de desenvolvimento organizacional em busca de melhores resultados.					

17. Quanto ao seu nível de satisfação com as ferramentas de Tecnologia de Informação:	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
	1	2	3	4	5
a. Condições dos equipamentos e recursos tecnológicos					
b. Treinamento e capacitação para utilização de sistemas e/ou softwares aplicados					
c. A alta administração está consciente da importância da identificação de novas oportunidades com a utilização da TI.					
d. Correio eletrônico e intranet (e-mail internos)					
e. há um alinhamento estratégico dos Projetos de Investimento em TI com os fatores críticos de sucesso da empresa e os processos-chave do negócio					
f. Processo de TI e política de comunicação interna da empresa atende suas necessidades					

CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE:

18. Sexo?

☐ Masculino ☐ Feminino

19. Qual a sua idade?

22. Quanto tempo você trabalha na empresa?

- ☐ Menos de 1 ano
☐ De 1 a 2 anos
☐ De 3 a 5 anos
☐ De 6 a 10 anos
☐ Mais de 10 anos

20. Qual a sua formação?

- ☐ Segundo grau incompleto
☐ Segundo grau completo
☐ Graduação incompleto
☐ Graduação completo
☐ Pós-graduação
☐ Mestrado/Doutorado

21. Área de atuação profissional

- ☐ Diretoria
☐ Gerencial
☐ Operacional
☐ Técnica/Suporte
☐ Autônomo/Profissional Liberal
☐ Outros: _____

23. Motivo(s) principal(is) para investir na Tecnologia de Informação:

- ☐ Conhecimento do mercado
☐ Oportunidade e crescimento de mercado
☐ Controle de informações gerenciais
☐ Outros: _____
- ☐ Conhecimento de produto
☐ Alternativa de investimento
☐ Melhorar situação financeira

Obrigada pela sua participação!

Sheila Cristina de Souza Coelho